

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)  
SEHINGGA BULAN SEPTEMBER 2011**

Laporan Maklum Balas Dari : Jabatan Kerja Raya Pulau Pinang

**1.0 PENGURUSAN PROJEK**

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak bina, peruntukan yang mencukupi dan brif projek yang lengkap, tempoh pembinaan yang akan diambil adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim					
i) RM 500 ribu ke bawah - 15 bulan	0	0	0	0	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta - 24 bulan	0	0	0	0	0
iii) RM 5 juta ke atas - 36 bulan	0	0	0	0	0
b) Rekabentuk baru					
Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim	0	0	0	0	0

## 2.0 SELENGGARA ASET

### 2.1 Jalan

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Pembaikan lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan tidak melebihi 1 hari setelah aduan diterima	0	0	0	0	0
b) Berlaku keadaan mengganggu lalulintas atau keselamatan awam, seperti pokok-pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil tidak melebihi 24 jam setelah dikenal pasti atau aduan diterima	0	0	0	0	0
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum ianya dijalankan	0	0	0	0	0

### 2.2 Bangunan

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Aduan kerosakan seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam masa 1 hari	0	0	0	0	0
b) Tindakan pembaikan biasa dalam tempoh 1 bulan	0	0	0	0	0

## 2.3 Mekanikal

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal:

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Tindakan aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam 1 hari	130	87	0	0	150
b) Kerja pembaikan besar (major overhaul) kenderaan dan loji berat dalam 4 bulan	0	0	0	0	0
c) Kerja pembaikan kecil kenderaan dan loji berat dalam 1 bulan	25	83	0	0	30
d) Penggantian chiller dalam 1 tahun	0	0	0	0	0
e) Penggantian lif dalam 1 tahun	0	0	0	0	0
f) Menaiktaraf pencegah kebakaran kepada sistem perlindungan sprinkler dalam 10 bulan	0	0	0	0	0

## 2.4 Elektrikal

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Untuk kerosakan biasa dalam 1 hari	3504	100.00%	0	0	3504
b) Untuk kerosakan rumit dalam 7 hari	82	100.00%	0	0	82

### 3 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

#### 3.1 Kejuruteraan Cerun

Tindakan yang akan diambil apabila berlakunya:

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Runtuhan cerun berskala besar i) Laporan awal disediakan dalam masa 3 hari dari tarikh lawatan  ii) Laporan akhir disediakan dalam masa 1 bulan selepas penyiasatan dan maklumat berkaitan diperolehi	0	0	0	0	0
b) Runtuhan cerun berskala kecil i) Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh 1 bulan sekiranya keadaan yang memerlukan penyiasatan tanah  ii) Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh 2 minggu sekiranya keadaan yang tidak memerlukan penyiasatan tanah	0	0	0	0	0
c) Ulasan teknikal ke atas Laporan Geoteknikal daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.	0	0	0	0	0

### 3.2 Kejuruteraan Senggara

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima	0	0	0	0	0
b) Ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan yang diterima lengkap daripada Pihak berkuasa Tempatan akan dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 2 minggu selepas menerimanya	0	0	0	0	0

#### 4.0 PENGURUSAN ADUAN

##### 4.1 Pengurusan Aduan di bawah Tanggungjawab JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Akuan penerimaan aduan dalam 1 hari	267	60.4	175	39.6	442
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam 7 hari	75	17.0	367	83.0	442
c) Penutupan aduan dalam 2 bulan	302	68.3	140	31.7	442

##### 4.2 Pengurusan Aduan di bawah Tanggungjawab JKR : No Wrong Door Policy

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Akuan penerimaan aduan dalam 1 hari	38	77.6	11	22.4	49
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam 14 hari	25	51.0	24	49.0	49