

Pelaporan Piagam Pelanggan Bidang Pengurusan Projek: Lampiran Senarai Projek

Tarikh Laporan: 29-Sep-23

LAMPIRAN A1

Nama Penyedia/
Pejabat: CPAB JKR Perak

Bil.	Nama Projek	Pengurus Program	Fasa	Peringkat	Kategori	Pihak Pelanggan	Tempoh Fiksem Pelanggan	Tempoh Sebenar	Status	Isu Berbenekit	Tindakan
1.	Nama Projek berdasarkan syarat dan keaveat yang ditetapkan	Cawangan HOPT	Pra-Pembinaan	Perancangan	Bangunan	Pelan PAP Tanpa Pindaan	6 bulan	6 bulan	Capai	Masalah Tanah	Telah diselesaikan bersama JPM
1	PROJEK PEMBANGUNAN GALERI PERHUTANAN BERKONSEPKAN EKO DAN KAUNTERKET ELEKTRONIK DI TAMAN EKO-RIMBA KLEDANG SAIONG, MERU, IPOH	JKR PERAK	Pra-Pembinaan	Perancangan	Bangunan	Pelan PAP Tanpa Pindaan	10 bulan	3tahun9bulan21hari	Tidak Capai	Brif tidak diterima sejak 2019.Keputusan pelanggan akan laksanakan sendiri.	Serah kepada pelanggan semula.
2	CADANGAN PEMBINAAN BALAI CERAP DI TAPAK BAITUL HILAL, PASIR PANJANG, SEGARI, DAERAH MANJUNG, PERAK DARUL RIDZUAN	JKR PERAK	Pra-Pembinaan	Perancangan	Bangunan	Pelan PAP Tanpa Pindaan	10 bulan	6tahun10bulan26hari	Tidak Capai	Kerja-kkerja awalan hanya sehingga lantikan perunding dan kerja-kkerja rekabentuk dilaksanakan terlebih dahulu pada tahun 2020. UPEN melalui suratnya rujukan:UPEN.Pk.19/22/5(93) telah bersetuju agar permohonan projek ini diangkat dalam Projek Rancangan Malaysia Ke-12 (RMKe-12) Negeri Perak Tahun 2021-2025	Tiada tindakan lanjut dari pihak pelanggan
3	CADANGAN PEMBINAAN PEJABAT DAN KEDIAMAN RASMI ORANG BESAR JAJAHAN (OBJ) BAGAN DATUK, PERAK DARUL RIDZUAN	JKR PERAK	Pembinaan	Pembinaan	Bangunan	RM500 Ribu - RM20 Juta	24 bulan	2tahun1bulan17hari	Tidak Capai	EOT EOT1(81 hari)- Kelewatan Penghantaran Bahan IBS ke Tapak EOT2(101 hari)-Pelaksanaan Syarat Perubahan Harga (Variation Of Price VOP) dan Inisiatif Tambahan Kerajaan Pasca Pandemik dalam Kontrak Kerja Kerajaan (Pindaan pada 15 Julai 2022) EOT3(113 hari)-Pengesyoran adalah berdasarkan keperluan bagi Kerja-kkerja penyambungan bekalan air LAP yang memerlukan dojumen sokongan bagi kebenaran merancang, kelulusan pili bomba dan kelulusan pelan pelebaran jalan	Tarikh penyiapan dilanjutkan bagi kontraktor menyiapkan projek.
4	CADANGAN PEMBINAAN IBU PEJABAT JABATAN AGAMA ISLAM PERAK DI MERU RAYA, IPOH	JKR PERAK	Pembinaan	Pembinaan	Bangunan	RM500 Ribu - RM20 Juta	24 bulan	3tahun10bulan7hari	Tidak Capai	06-09-2021-Deraf Perjanjian Tambahan bagi Penamatan Kontrak dalam semakan pihak Penasihat Undang-undang Negeri Perak	Tiada tindakan lanjut dari pihak pelanggan
5	MEMBINA PUSAT KONSERVASI PENYU SEGARI, PASIR PANJANG, DAERAH MANJUNG, PERAK DARUL RIDZUAN	JKR PERAK	Pembinaan	Pembinaan	Bangunan	RM500 Ribu - RM20 Juta	24 bulan	4tahun1bulan15hari	Tidak Capai	EOT EOT1(114 hari)- Arahan Perintah Kawalan Pergerakan selaras dengan ketetapan kerajaan EOT2(21 hari)-Penukaran tapak bina untuk kerja-kerja pembebasan oleh pihak KKM Daerah akibat kematian pekerja warga asing di tapak bina EOT3(58 hari)-Arahan pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) 3.0 selaras dengan ketetapan Kerajaan (Rujukan soalan lazim Kementerian Kewangan bertankh 31 Mei 2021 & 15 Jun 2021) EOT4(105 hari)-Pertambahan Kerja Pembinaan Piint Compact-Sub stasion TNB Tidak mendapat kelulusan MITI untuk menjalankan kerja di tapak bina	Tarikh penyiapan dilanjutkan bagi kontraktor menyiapkan projek. Projek telah serah kepada pelanggan.
6	MEMBINA DAN MENYIAPKAN SISTEM LOJI RAWATAN KUMBAHAN DAN PENCAWANG TNB UNTUK PEMBANGUNAN DI TELUK BARU, PULAU PANGKOR, PERAK DARUL RIDZUAN	JKR PERAK	Pembinaan	Pembinaan	Bangunan	RM500 Ribu - RM20 Juta	24 bulan	5tahun9bulan28hari	Tidak Capai	EOT EOT1(137 hari)_Kelewatan Isu keputusan Pencawang TNB sama ada 'single chamber' atau 'double chamber' EOT2(115 hari)- Arahan Perintah Kawalan Pergerakan selaras dengan ketetapan Kerajaan) Perakuan Siap Kerja telah diluluskan pada 29/03/2022 dan Tarikh Siap Sebenar (CPC) adalah pada 25/03/2022	Tarikh penyiapan dilanjutkan bagi kontraktor menyiapkan projek. Projek telah serah kepada pelanggan.
7	PROJEK PEMBANGUNAN SEKOLAH MENENGAH TAHFIZ DARUL RIDZUAN (SMTDR) TAMBUN, DAERAH KINTA PERAK (REKA & BINA)	JKR PERAK	Pembinaan	Pembinaan	Bangunan	Melebihi RM20 Juta	36 bulan	2tahun2bulan17hari	Capai		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2023

Laporan Maklum Balas Dari : JKR NEGERI PERAK

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 FASA PRA-PEMBINAAN

1.1.1 Perancangan & Rekabentuk

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tertakluk kepada kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh EPU, JPM dan kelulusan Value Assessment (VA) telah diperolehi.

Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a. Bangunan					
i) Pelan PAP tanpa pindaan – 6 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	4 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	4 (P) 0 (N)
ii) Lain-lain – 10 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	1 (P) 2 (N)	100% (P) 100% (N)	1 (P) 2 (N)
iii) Reka dan Bina – 4 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) Kurang dari RM 50 juta – 8 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
ii) Melebihi RM 50 juta – 12 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
iii) Reka dan Bina – 4 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
c. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat, Kerja-kerja menaiktaraf, Pemuliharaan (Conservation) dll.) Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan.					
d. Hospital N i) 76 katil (Konvensional) – 13 bulan					
76 katil (Reka & Bina) – 6 bulan					
ii) 77 hingga 300 katil (Reka & Bina) – 6 bulan					
iii) Lebih 300 katil (Reka dan Bina) – 6 bulan					

RUJUKAN DESKOFFICER:

Semua Cawangan yang merupakan HOPT
 Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)
 JKR KESEDAR (Jika HOPT)
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

Tempoh Masa diambil kira dari **Tarikh Capai Kategori 3** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

1.1.2 Perolehan

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh daripada tarikh tutup iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender dan tarikh Letter of Intent (LOI) adalah seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
Perolehan (Konvensional) – 3 bulan	3 (P) 0 (N)	60% (P) 0% (N)	2 (P) 2 (N)	40% (P) 0% (N)	5 (P) 2 (N)
Perolehan (Reka & Bina) – 6 bulan	1 (P) 0 (N)	100% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	100% (P) 0% (N)	1 (P) 0 (N)

(tertakluk bagi projek-projek yang tiada pindaan tempoh tender, LP/MOF bersidang mengikut jadual, peruntukan mencukupi, isu tapak selesai dan mendapat kelulusan Kebenaran Merancang).

RUJUKAN DESKOFFICER:

- Semua Cawangan yang merupakan HOPT
- Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)
- JKR KESEDAR (Jika HOPT)
- JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

Tempoh Masa diambil kira dari **Tarikh Tutup Iklan** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

1.2 FASA PEMBINAAN

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tertakluk kepada kepada syarat-syarat semua pengambilan balik tanah telah selesai, tiada halangan di atas tapak projek, dan peruntukan disediakan mencukupi dalam tempoh kontrak. Projek dalam pembinaan akan disiapkan seperti berikut:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a. Bangunan					
i) RM 500 ribu ke bawah – 12 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	5 (P) 0 (N)	56% (P) 0% (N)	4 (P) 4 (N)	44% (P) 100% (N)	9 (P) 4 (N)
iii) Melebihi RM 20 juta – 36 bulan	0 (P) 1 (N)	0% (P) 100% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 1 (N)
b. Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 22 bulan	0 (P) 2 (N)	0% (P) 100% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 2 (N)
iii) RM 20 juta hingga RM 50 juta – 36 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)
iv) Melebihi RM 50 juta – 42 bulan	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)	0% (P) 0% (N)	0 (P) 0 (N)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
c. Projek Kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara, Maritim, Pengangkutan Darat, Kerja-kerja menaiktaraf, Pemuliharaan (Conservation) dll.) Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan					
d. Hospital i) 76 katil (Konvensional) – 39 bulan					
76 katil (Reka & Bina) – 45 bulan					
ii) 77 hingga 300 katil (Reka & Bina) – 57 bulan					
iii) Lebih 300 katil (Reka dan Bina) – Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan					

RUJUKAN DESKOFFICER:

Semua Cawangan yang merupakan HOPT (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)
 Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Persekutuan dan Negeri jika HOPT)
 JKR KESEDAR (Jika HOPT)
 JKR Wilayah Persekutuan (Jika HOPT)

Tempoh Masa diambil kira dari **Tarikh Milik Tapak** di SKALA sehingga tarikh pelaporan bulanan piagam ini disediakan.

2.0 PENGURUSAN ASET

2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR KESEDAR & JKR Negeri)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 1 hari	651	100	-	-	651
b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (potholes) sahaja dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 3 hari	699	100	-	-	699
c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan selepas aduan diterima – 1 jam	42	100	-	-	42
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan – 3 hari	0	0	-	-	0

RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Jalan (Melaporkan Jalan Persekutuan sahaja)
Semua JKR Negeri (Melaporkan Jalan Negeri sahaja)
JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan pembaikan kerosakan kritikal yang mana mendatangkan bahaya kepada keselamatan dan kesihatan pengguna atau mengganggu operasi premis dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima – 1 hari	2	100	0	0	2
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima bagi kerja-kerja yang di bawah kontrak Pengurusan Fasiliti (FM) dan Senggara Berkala – 1 bulan	7	100	0	0	7
c. Bangunan Milik Kerajaan yang di Bawah Tanggungjawab JKR:					
i. Fasa Operasi & Penyenggaraan Aset (Perolehan & Perlantikan Kontraktor) – 6 bulan	-	-	-	-	-
ii. Fasa Pemulihan, Ubahsuai, Naik Taraf (PUN) (Dalam Tahun Semasa) - 10 bulan	-	-	-	-	-

RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan Sahaja)
Semua JKR Negeri (Melaporkan Bangunan Negeri sahaja)
JKR KESEDAR (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)
JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menerima Peruntukan Berasingan)

2.3 MEKANIKAL

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal – 1 hari					
b. Kerja pembaikan besar (<i>major overhaul</i>)/ pembaikan badan kenderaan – 3 bulan					
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan – 3 minggu					
d. Penggantian pendingin (<i>chiller</i>) – 1 tahun					
e. Penggantian lif bagi satu fasa – 1 tahun					

2.4 ELEKTRIK

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Aduan penerimaan aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan dalam tempoh satu (1) hari bekerja – 1 hari					
b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan dalam tempoh 7 hari bekerja – 7 hari					

3.0 PERKHIDMATAN KEJURUTERAAN

3.1 KEJURUTERAAN CERUN

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, JKR KESEDAR, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a. Runtuhan cerun berimpak besar :					
i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 24 jam dari maklumat diterima.					
ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.	1	100	0	0	1
b. Runtuhan cerun berimpak kecil :					
Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut:					
i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi.					
ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.					
c. Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dokumen lengkap permohonan diterima.	12	100	0	0	12

RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Kejuruteraan Cerun (Melaporkan Projek Persekutuan Sahaja)
Semua JKR Negeri (Melaporkan Projek Negeri Sahaja)
JKR KESEDAR (Jika Menjalankan Siasatan)
JKR Wilayah Persekutuan (Jika Menjalankan Siasatan)

3.2 KEJURUTERAAN SENGGARA

(Catatan: Diisi oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan & JKR Negeri)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bangunan: i) Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima oleh Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.	0	100			0
ii) Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.					
b) Jalan: Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	165	100	-	-	165

RUJUKAN DESKOFFICER:

Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan (Melaporkan Bangunan Persekutuan sahaja)
Semua JKR Negeri (Melaporkan Jalan Persekutuan dan Negeri)

3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan, Caw. Jalan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
<p>a. Bagi kerja-kerja forensik struktur dan sivil, geoteknik, jalan, maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat : (*Nota: Sila ✓ kotak yang berkenaan)</p> <p>Struktur <input type="checkbox"/> Sivil <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/> Maritim <input type="checkbox"/> Lapangan Terbang <input type="checkbox"/> Pengangkutan Darat <input type="checkbox"/></p>	4	100			4
<p>i) Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh lawatan tapak.</p>					
<p>ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja manakala bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 21 hari dari tarikh lawatan tapak masing-masing.</p>	4	100			4
<p>iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.</p>	4	100			4

RUJUKAN DESKOFFICER:

Caw. Kejuruteraan Awam & Struktur (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Kejuruteraan Geoteknik (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Caw. Jalan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

Cawangan Kejuruteraan Infrastruktur & Pengangkutan (Melaporkan bagi Projek Persekutuan dan Negeri)

4.0 PENGURUSAN ADUAN

(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan, JKR KESEDAR, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

4.1 PENGURUSAN ADUAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
a. Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	89	100	-	-	89
b. Maklum balas aduan – 7 hari bekerja	85	100	-	-	85
c. Penutupan aduan – 30 hari	45	100	-	-	45

4.2 PENGURUSAN ADUAN BUKAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR (NO WRONG DOOR POLICY)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
Tempoh tindakan diambil :					
Aduan penerimaan aduan – 1 hari bekerja	10	100	-	-	10

RUJUKAN DESKOFFICER:

BKK,CDPK (Aduan yang diterima dari Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)
Semua Cawangan (Aduan yang diterima terus ke Cawangan, bukan dari BKK)
Semua JKR Negeri (Aduan yang diterima terus ke Negeri, bukan dari BKK)
JKR KESEDAR (Aduan yang diterima terus ke JKR KESEDAR, bukan dari BKK)
JKR Wilayah Persekutuan (Aduan yang diterima terus ke JKR WP, bukan dari BKK)

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

(Catatan: Diisi oleh BKA, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Bil	Peratus (%)	Bilangan Bil	Peratus (%)	
Bayaran bil dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.					

Tempoh Masa diambil kira dari **Tarikh dokumen lengkap diterima** sehingga tarikh bayaran bil dibuat.