



JABATAN KERJA RAYA
NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN
TINGKAT 1, BANGUNAN SULTAN
SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40582 SHAH ALAM, SELANGOR

No. Telefon Am/Fax Ibu pejabat JKR Selangor
Pentadbiran: 03-5544 7692, Fax: 03-5510 4761
Kewangan: 03-5544 7696, Fax: 03-5510 4761
Ukur Bahan: 03-5544 7758, Fax: 03-5513 4025
Jalan: 03-5544 7707, Fax: 03-5510 2354
Bangunan: 03-5544 7717, Fax: 03-5511 3126
Arkitek: 03-5544 7726, Fax: 03-5512 0078
Korporat: 03-5544 7522, Fax: 03-5510 1690
Geoteknik & Forensik: 03-5544 7865
Pendidikan: 03-5541 1351 Fax: 03-5541 1380
Senggara: 03-5541 1037 Fax: 03-5541 0757



" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

Ruj. Kami : (05) dlm JKR.B.KOP 100-13 Jld.2

Tarikh : 03 Februari 2016

Urusetia Piagam Pelanggan JKR
Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Tingkat 30, Blok G
Jalan Sultan Salahuddin
50480 Kuala Lumpur

Tuan,

**MAKLUMBALAS LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN
JANUARI 2016**


Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Bersama-sama ini disertakan laporan maklumbalas pencapaian Piagam Pelanggan sehingga bulan Januari 2016 bagi Bahagian Pengurusan Projek untuk Projek Negeri dan Laporan Pengurusan Aduan di JKR Selangor untuk tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,


(Wan Norisa Binti Wan Yusoff)
Ketua Penolong Pengarah (Korporat)
b.p. Pengarah
Jabatan Kerja Raya Negeri
Selangor Darul Ehsan.

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN JANUARI 2016**

Laporan Maklum Balas Dari : JKR SELANGOR

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 Fasa Prapembinaan

(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula dari tarikh terakhir di antara tiga (3) pra-syarat (Tapak Projek, Brif Projek dan Peruntukan Projek) disempurnakan oleh pihak pelanggan sehingga SST dikeluarkan (12 hingga 15 bulan).

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a) Perancangan dan Rekabentuk – 12 bulan	2	20%	8	80%	10
b) Perolehan – 3 bulan	0	0%	1	100%	1

1.2 Fasa Pembinaan

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

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
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	2	100%	0	0%	2
iii) RM 5 juta ke atas – 36 bulan	6	100%	0	0%	6

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur					
i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan	0	0%	0	0%	0
ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan	0	0%	0	0%	0
iii) RM 20 juta ke atas – 36 bulan	0	0%	0	0%	0
c) Projek kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll)					
Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.	0	0%	0	0%	0

2.0 SENGARA ASET

2.1 Jalan (Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, 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) i) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari .	0	0%	0	0%	0
ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.					
b) Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima.					
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.	0	0%	0	0%	0

2.2 Bangunan (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) Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari .	0	0%	0	0%	0
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan .	0	0%	0	0%	0

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)
Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

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 dalam tempoh 1 hari .	5	100%	0	0%	5
b) Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan .	5	100%	0	0%	5
c) Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu .	95	100%	0	0%	95
d) Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun .	0	0%	0	0%	0
e) Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun .	7	80%	0	20%	7

2.4 Elektrik (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat & Caw. Kej. Elektrik Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)
Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

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 elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari .	645	99%	1	1%	646
b) Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari .	0	0%	0	0%	0

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

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 1 hari dari hari kejadian. ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.	0	0%	0	0%	0
b) Runtuhan cerun berimpak kecil : Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut: i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperolehi. ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	0	0%	0	0%	0
c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.	0	0%	0	0%	0

3.2 Kejuruteraan Senggara

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Bangunan/ Jalan, 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) Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	30	43%	40	57%	70

3.3 Kejuruteraan Forensik

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Caw. Kej. Cerun, Caw. Pangkalan Udara & Maritim, Caw. Jalan, 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) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila <input checked="" type="checkbox"/> kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/>					
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	0	0%	0	0%	0

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	0	0%	0	0%	0
b) Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang : i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak. ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	0	0%	0	0%	0

4.0 PENGURUSAN ADUAN

(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan IP/JKR, 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 (%)	
a) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	360	100%	0	0%	360
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	155	93%	12	7%	167
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	167	46%	0	0%	167

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 (%)	
a) Akuan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	45	100%	0	0%	45
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	45	100%	0	0%	45

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/Invois	Peratus (%)	Bilangan Bil/Invois	Peratus (%)	
Bayaran bil dan invois dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima. i) Ibu Pejabat JKR Malaysia ii) JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah Persekutuan/ JKR Cawangan Negeri	10	100%	0	0%	10

BIL	NAMA PROJEK	TARIKH MILIK TAPAK	TARIKH SIAP ASAL	TARIKH SIAP SEBENAR	TARIKH SERAHAN SEBENAR	KOS PROJEK
1	Pejabat Baru JKR Sepang	19/8/13	16/2/15	26/8/15	26/8/15	10.5 J
2	Pejabat Baru JKR Gombak	13/6/13	10/2/14	13/7/15		10.5 J
3	Kuarters Jurutera Daerah, Kuala Selangor	18/6/14	13/1/15	3/6/15		1J
4	Kuarters Jurutera Daerah, Sabak Bernam	13/6/13	10/12/14	31/3/15	31/3/15	1J
5	Masjid Dato Hj. Kamaruddin, Petaling	20/12/12	11/9/14	7/3/15		6J
6	Kompleks Islam Kuala Langat, Banting	12/8/14	3/2/15	3/2/15		9J
7	Masjid Al-Hidayah, Johan Setia, Klang	14/8/14	11/3/15	8/8/15	8/8/15	6J
8	SRA Sg. Merab, Hulu Langat	25/7/12	1/1/14	28/2/15		6J

A. Lewat Rekabentuk

No	Tajuk projek	Kos Projek	Kaedah Pelaksanaan	Kementerian Pelanggan	Pengurus Program	Pejabat HOPT	Tkh Siap Semasa Lukisan HOPT
1	PROJEK MEMBINA LALUAN ALTERNATIF DARI KLANG KE BANTING MELALUI JAMBATAN KG. SAWAH, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN.	50,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	06-09-2013
2	CADANGAN MEMBINA DAN MENYIAPKAN BENGKEL PEMBAIKAN LOGISTIK DAN TNB SUBSTATION SERTA LAIN-LAIN KERJA BERKAITAN DI PUSAT LATIHAN KEJURUTERAAN PERTANIAN DI TANJUNG KARANG DAERAH KUALA SELANGOR, SELANGOR DARUL EHSAN	1,787,000.00	Konvensional (Perunding)	JABATAN PERTANIAN	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	BHG. BANGUNAN (SEL)	05-01-2015
3	CADANGAN MEMBINA DAN MENYIAPKAN BANGUNAN TAMBAHAN DI SEKOLAH RENDAH AGAMA KEBUN BHARU, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN	5,000,000.00	Konvensional (Dalam)	JABATAN AGAMA NEGERI	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	BHG. BANGUNAN (SEL)	18-04-2014
4	MENAIKTARAF JALAN B48 DARI SIMPANG TIGA JENDERAM KE PEKAN SEPANG LAMA (FASA 3), DAERAH SEPANG, SELANGOR DARUL EHSAN	50,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	15-10-2015
5	MEMBINA JALAN SAMBUNGAN KOTA WARISAN / B20 (MISSING LINK, DAERAH SEPANG, SELANGOR DARUL EHSAN	109,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	07-08-2015

6	MENAIKTARAF JALAN KG.LOMBONG, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN (CH.6000 HINGGA CH.6930)	13,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	05-10-2015
7	MEMBINA JAMBATAN DI ATAS LEBUHRAYA UTARA SELATAN DI JALAN BATU ARANG - BATANG BERJUNTAI, DAERAH GOMBAK, SELANGOR DARUL EHSAN	32,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	10-10-2014
8	MENAIKTARAF LALUAN B49 PERSIARAN MOKHTAR DAHARI, DAERAH PETALING, SELANGOR DARUL EHSAN	150,000,000.00	Konvensional (Perunding)	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	23-10-2015

B. Lewat SST

No	Tajuk projek	Pengurus Program	Lantik HOPT	Jangkaan Iklan	Iklan Sebenar	Jangkaan SST	SST Sebenar
1	MENAIKTARAF JALAN KG.LOMBONG, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN (CH.6000 HINGGA CH.6930)	BHG. JALAN (SEL)	13-11-2014	21-10-2015	Belum disediakan	20-01-2016	Belum disediakan

