

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN MEI 2015**

Laporan Maklum Balas Dari : JKR Negeri Selangor

1.0 PENGURUSAN PROJEK

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak bina, peruntukan yang mencukupi dan brif projek yang lengkap, tempoh pembinaan yang akan di ambil 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	-	-	-	-	-
ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta – 24 bulan	-	-	-	-	-
iii) RM 5 juta ke atas – 36 bulan	-	-	-	-	-
b) Rekabentuk baru					
Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim	1	-	1	-	2

2.0 SELENGGARA ASET

2.1 Jalan

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Plagam 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					
b) Berlaku keadaan mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok-pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil tidak melebihi 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima					
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum ianya dijalankan					

2.2 Bangunan

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Plagam 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					
b) Tindakan pembaikan biasa dalam tempoh 1 bulan					

2.3 Mekanikal

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal:

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

2.4 Elektrikal

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Untuk kerosakan biasa dalam 1 hari					
b) Untuk kerosakan rumit dalam 7 hari					

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.1 Kejuruteraan Cerun

Tindakan yang akan diambil apabila 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					
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					
c) Ulasan teknikal ke atas Laporan Geoteknikal daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat					

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					
b) Ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan yang diterima lengkap daripada Pihak Berkuasa Tempatan akan dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 2 minggu selepas menerimanya					

4.0 PENGURUSAN ADUAN

4.1 Pengurusan Aduan di bawah Tanggungjawab JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Aduan penerimaan aduan dalam 1 hari	219	100%	0	0%	219
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam 7 hari	119	92%	10	8%	129
c) Penutupan aduan dalam 2 bulan	129	59%	0	0%	129

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

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Plagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Aduan penerimaan aduan dalam 1 hari	42	100%	0	0%	42
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam 7 hari	42	100%	0	0%	42