PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KKR BULAN DISEMBER TAHUN 2022

Bil.	Piagam Pelanggan	Bahagian	Ukuran	Jan	Feb	Mac	April	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis	Jumlah	Catatan
1	Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan di jalan Persekutuan	BPF	Bil.	139	69	71	112	125	200	185	229	180	217	216	213	1956	
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	
2	Memastikan syarikat konsesi mengambil tindakan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas Laporan Ketidakakuran terhadap Bangunan Gunasama Persekutuan dikeluarkan		Bil.	0	186	48	0	135	70	0	95	31	0	76	46	687	
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**0.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	
3	Memastikan tindakan menampal lubang jalan (*pothole*) di jalan Persekutuan diambil dalam tempoh dua puluh empat (24) jam dari pothole dilaporkan		Bil.	6571	4735	7148	5734	5582	4675	4599	5440	6551	4038	4957	4223	64253	Pihak BPF mendapati terdapat masalah ketidakcukupan bekalan premik *hotmix* di Bintulu telah menyebabkan tampalan melebihi 24 jam dan jentera tampalan tidak mencukupi ekoran kerosakan jalan yang berlaku secara mendadak disebabkan faktor cuaca dan usia jalan yang telah melebihi jangka hayat yang sepatutnya .
			LS	0	0	0	0	0	0	111	58	76	36	43	107	431	
			%	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**97.59**	**98.93**	**98.84**	**99.11**	**99.13**	**97.47**	**99.33**	
4	Menyediakan dan mengeluarkan waran peruntukan pembangunan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan waran diluluskan	BPP	Bil.	43	17	20	32	16	21	**37**	44	39	34	51	29	383	
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	
5	Pembayaran bil bagi perbelanjaan mengurus dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	BK	Bil.	2444	4319	5074	7395	3235	5262	5652	5899	6031	5945	7145	5122	63,523	Kelewatan proses pembayaran bil berlaku di Cawangan Kejuruteraan Elektrik Negeri Melaka. Permohonan maklumbalas ke atas surat penjelasan daripada TKSU(P) bertarikh 5 Januari 2023 telah dikemukakan pada hari yang sama.
			LS	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	
			%	**100.00**	**99.98**	**99.96**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**99.96**	**99.99**	
6	Mempamerkan Jadual Tawaran (JKR 28) dalam tempoh tujuh (7) hari selepas tender/sebut harga ditutup		Bil.	35	25	21	26	34	18	41	36	26	11	23	26	322	
			LS	5	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
			%	**85.71**	**96.00**	**85.71**	**92.31**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**96.58**	
7	Mengedarkan keputusan Pihak Berkuasa Melulus (PBM) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas mesyuarat perolehan bersidang		Bil.	14	8	10	19	14	16	16	8	4	23	4	9	145	
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**100**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	
8	Memastikan aduan awam yang diterima diselaras dan diberi maklum balas awal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima	UKK	Bil.	1028	728	864	876	818	1075	933	1062	1116	1236	1286	1591	12613	Bagi Tempoh 1 Jan -31 Dis 2022 : Terima - 12613 Selesai - 11908 @ 94.41% D.tindakan - 705 @ 5.59%
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	
9	Menerbitkan *"Road Traffic Volume Malaysia"* sebelum 30 Jun setiap tahun	BPJ	Bil.	1												1	Laporan RTVM 2021 telah diterbitkan lebih awal sebelum Jun 2022 melalui laman web RTVM www.rtvm.kkr.gov.my pada 3 Januari 2022.
			LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			%	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	**100.00**	

TARIKH KEMASKINI MAKLUMAT: 09 JANUARI 2023

NOTA:

*LS = Jumlah Melebihi Standard (Tidak Mencapai Standard)

% = Peratus Pencapaian [(Bil.- LS)/ Bil.] x 100

TL = Tiada Laporan/Aduan

TB = Tiada Bayaran

TPK = Tiada Proses Kelulusan

TK = Tiada Kerja Kecemasan/Keperluan Penyenggaraan

TT = Tiada Tawaran Perolehan

TP = Tiada Permohonan

= Laporan Belum Diterima