

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KKR BULAN FEBRUARI TAHUN 2024

| Bil. | Piagam Pelanggan | Bahagian | Jan | Feb | Mac | April | Mei | Jun | Julai | Ogos | Sept | Okt | Nov | Dis | Catatan |
|------|--|----------|--------|--------|-----|-------|-----|-----|-------|------|------|-----|-----|-----|---|
| 1 | Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan di jalan Persekutuan | BPF | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | | | |
| 2 | Memastikan tindakan menampal lubang jalan (<i>pothole</i>) di jalan Persekutuan diambil dalam tempoh dua puluh empat (24) jam dari pothole dilaporkan | | 99.83 | 99.86 | | | | | | | | | | | Jalan Bintulu Bakun - Keadaan jalan yang dilalui oleh kenderaan berat dan musim hujan menyebabkan bilangan pothole bertambah. Pihak konsesi telah melakukan tampalan menggunakan <i>hotmix</i> dan <i>coldmix</i> bagi memastikan pothole yang dikenalpasti ditampal dengan kadar segera. |
| 3 | Memastikan aduan kerosakan kecil di Bangunan Gunasama Persekutuan diselesaikan dalam tempoh dua puluh empat (24) jam selepas dilaporkan pengguna | | 0.00 | 91.76 | | | | | | | | | | | Pihak konsesi mendapati 15 laporan yang dibuat tidak boleh diselesaikan dalam tempoh 24 jam disebabkan oleh kekurangan alat ganti di pasaran dan bergantung kepada lokaliti bangunan. Pihak konsesi mengambil maklum dan akan membuat tindakan pemberaan. |
| 4 | Mengeluarkan keputusan permohonan mendirikan struktur paparan iklan di dalam rizab jalan Persekutuan dalam tempoh 120 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | BPP | 58.54 | 0.00 | | | | | | | | | | | Tiada surat tawaran dikeluarkan pada bulan Februari 2024 |
| 5 | Pembayaran bil dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima | BK | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | | | |
| 6 | Memastikan akuan terimaan aduan (maklum balas awal) dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima | UKK | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | | | Bagi tempoh 1 Jan - 29 Feb 2024 , KKR Agensi menerima sebanyak 4441 dan diberi akuan terimaan dalam tempoh 3 hari bekerja. |
| 7 | Memastikan aduan kategori biasa diselesaikan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh aduan diterima | | 95.28 | 89.63 | | | | | | | | | | | Daripada 4441 aduan diterima, sebanyak 4053 adalah aduan biasa. (Aduan Biasa - 4053 / Aduan Kompleks - 388) Status Aduan Biasa : - 2131 diselesaikan dalam tempoh 15 hari - 581 diselesaikan melebihi tempoh 15 hari (LS) - 1341 baki aduan dalam siasatan. Nota : LS bulanan akan berubah mengikut pengemaskinian kes / aduan selesai dari masa ke masa. |
| 8 | Mengeluarkan senarai lokasi kerap berlaku kemalangan (blackspot) sebelum 30 Ogos setiap tahun | BPJ | 0.00 | 0.00 | | | | | | | | | | | Analisis kemalangan bagi pengeluaran senarai lokasi <i>Blackspot</i> akan dijana pada bulan Ogos pada tahun semasa supaya kualiti data kemalangan yang akan dianalisis adalah data terkini dan berintergti. |