

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KKR BULAN MAC 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	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	100.00										
3	Memastikan aduan kerosakan kecil di Bangunan Gunasama Persekutuan diselesaikan dalam tempoh dua puluh empat (24) jam selepas dilaporkan pengguna		0.00	91.76	100.00										
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	38.89										Sebanyak 36 permohonan selesai diproses dalam tempoh 120 hari dan 22 permohonan selesai diproses melebihi tempoh 120 hari. Kelewatan di peringkat penilaian adalah disebabkan kekangan tenaga dan masa untuk melaksanakan pemeriksaan tapak.
5	Pembayaran bil dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	BK	100.00	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	100.00										Bagi tempoh 1 Jan -31 Mac 2024 , KKR Agensi menerima sebanyak 6,159 dan diberi akuan terimaan dalam tempoh 3 hari bekerja. (Pecahan : Aduan Biasa - 5603 / Aduan Kompleks - 556)
7	Memastikan aduan kategori biasa diselesaikan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh aduan diterima		66.29	89.63	95.10										Daripada 6,159 aduan diterima, sebanyak 5,603 aduan adalah aduan biasa . Status Aduan Biasa : - 3113 diselesaikan dalam tempoh 15 hari - 1100 diselesaikan melebihi tempoh 15 hari (LS) - 1390 baki aduan dalam siasatan. <i>Nota : LS bulanan akan berubah mengikut pengemaskinian kes / aduan selesai dari masa ke masa.</i>
8	Mengeluarkan senarai lokasi kerap berlaku kemalangan (blackspot) sebelum 30 Ogos setiap tahun	BPJ	0.00	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 berintergiti.

TARIKH KEMASKINI MAKLUMAT: 16 APRIL 2024