

**MESYUARAT PERTAMA PENGGAL KEDUA
DEWAN UNDANGAN NEGERI PULAU PINANG
YANG KELIMA BELAS
24 MEI 2024**

PERKARA : 5(B)37

**SOALAN LISAN OLEH AHLI KAWASAN SUNGAI PUYU
YB PHEE SYN TZE**

37. Apakah tatacara pengurusan aduan dan tempoh masa yang ditetapkan pihak JKR bagi menyelesaikan setiap aduan?
- (a) Nyatakan jumlah aduan yang diterima JKR sejak Januari 2023 sehingga 30 April 2024 di kawasan Parlimen Bagan.
 - (b) Daripada jumlah tersebut, berapakah jumlah aduan berjaya diselesaikan, dalam proses dan gagal diselesaikan? Nyatakan kenapa gagal.

**YB ZAIRIL KHIR JOHARI
MENJAWAB BAGI PIHAK YAB KETUA MENTERI**

37. Tatacara pengurusan aduan adalah berdasarkan kepada Piagam Pelanggan Jabatan Kerja Raya (JKR) yang dikeluarkan oleh JKR Malaysia. Tempoh tindakan penutupan semua aduan awam di bawah tanggungjawab JKR adalah dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh aduan diterima seperti berikut:

BIL.	TINDAKAN	TEMPOH
1	Akuan penerimaan aduan	1 hari bekerja
2	Maklum balas aduan	7 hari bekerja
3	Penutupan aduan	30 hari bekerja

Manakala, bagi pengurusan aduan bukan di bawah tanggungjawab JKR, tempoh tindakan diambil adalah seperti berikut:

BIL.	TINDAKAN	TEMPOH
1	Akuan penerimaan aduan	1 hari bekerja
2	Maklum balas aduan	7 hari bekerja

- (a) JKR telah menerima sebanyak sebelas (11) aduan bagi kawasan Parlimen Bagan untuk tempoh Januari 2023 hingga April 2024.
- (b) Daripada sebelas (11) aduan yang diterima untuk tempoh tersebut, sebanyak enam (6) aduan telah diselesaikan. Manakala, lima (5) lagi aduan akan diselesaikan setelah peruntukan diterima.