

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN I – JULAI 2010  
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>1. Memastikan lukisan ringkasan reka bentuk, reka bentuk terperinci dan lukisan as-built yang disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh 20 hari bekerja.</p>	<p>Ringkasan Rekabentuk = 3/3 100%</p> <p>Rekabentuk Terperinci = 4/4 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 lukisan masih dalam tindakan untuk kelulusan.</li> </ul> <p>'As-Built' = Tiada</p>	<p><u>Projek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ KLKS - 1</li> <li>➤ EDL - 2</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam tempoh yang ditetapkan.</li> </ul> <p><u>Projek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ KLKS - 1</li> <li>➤ SKVE - 5</li> <li>➤ EDL - 5</li> <li>➤ BEE - 1</li> <li>➤ PLUS - 1</li> </ul>

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

-

B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan

-

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
2. Memastikan pelan pengambilan tanah yang disemak lengkap, teratur dan betul dikemukakan kepada Kementerian Kerja Raya dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan pelan.	2 pelan (100%)	
3. Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 13 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.	4 borang (100%)	

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan  
-
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan  
-

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Pencapaian (Bil./Peratus)</b>	<b>Catatan</b>
4. Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	5 borang K Capai : 2/5 (40%)	

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

Ketidapcaian bagi 3 Borang K untuk Projek Lebuhraya Senai-Desaru (SDE) adalah kerana kegagalan pemilik tanah iaitu CIMB Trustee menyerahkan geran tanah kepada PTD Kota Tinggi bagi penyediaan Borang K.

B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan

-

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>5. Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuh raya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi 30% kelewatan sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.</p>	<p>Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)</p> <p>Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)</p> <p>Projek Lewat Jadual (-10% hingga – 30%)</p> <p>Projek Sakit (Melebihi – 30%)</p>	<p>1. KLKS</p> <p>1. LPT 2 2. SDE 3. EDL 4. PLUS (Persimpangan Bertingkat Bukit Gambir)</p> <p>1. SKVE (-11.35%)</p> <p>TIADA</p>

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan  
-
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan  
-

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
6. Memastikan bayaran tuntutan interim (progress payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	55 tuntutan bayaran (100%)	
7. Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 80% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p>A. Pembaikan berkala (85%)</p> <p>Terdapat 25 buah syarikat konsesi lebuhraya yang beroperasi dan 100% daripadanya telah mencapai tahap prestasi penyenggaraan berkala sepertimana yang ditetapkan.</p> <p>B. Pembaikan kecemasan &amp; rutin (100%)</p> <p>Daripada 25 buah syarikat konsesi lebuhraya yang beroperasi, sebanyak 100% telah mencapai sasaran prestasi kerja kecemasan dan rutin sebagaimana yang ditetapkan.</p>	<p>Data markah prestasi yang dianalisa adalah dari Julai - September 2010. Analisa penyenggaraan bagi tempoh Julai hingga Disember 2010 masih dalam proses pengumpulan data daripada Pejabat Wilayah, LLM.</p> <p>Analisa kemalangan bagi tempoh Julai-Disember 2010 akan disiapkan pada pertengahan bulan Mac 2011. Pengumpulan data daripada syarikat konsesi masih belum diterima sepenuhnya.</p>

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan  
-
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan.  
-

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
8. Memastikan sijil interim perkongsian hasil / pampasan / lalulintas dan sijil verifikasi trafik dan hasil tol bagi tahun sebelumnya dikeluarkan selewat-lewatnya pada 31 Mei tahun semasa.	Telah dibentangkan dalam mesyuarat bil. 2/2010.	
9. Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuh raya dan pembangunan di tepi lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	3 permohonan paparan iklan (100%)  95 permohonan PTL (100%)	

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan  
-
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan  
-

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
10. Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	Aduan keseluruhan dalam tempoh Julai - Disember sebanyak 95 aduan walaupun bagaimanapun aduan yang diterima terus daripada pengadu sebanyak 72 aduan dan sebanyak 72 aduan pengadu telah diberi maklum balas terus dalam tempoh 3 hari.	
11. Memastikan portal LLM dan laman web trafik LLM sentiasa beroperasi dan proses pembaikan sekurang-kurangnya 5 jam selepas berlaku kegagalan sistem operasi atau talian.	100%	

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan
  -
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan
  -

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
12. Memastikan kemudahan TCSS yang disediakan oleh syarikat konsesi disepanjang lebuhraya dipantau setiap hari dan sebarang kerosakan akan dimaklumkan selewat-lewatnya 2 hari.	13 (100%)	
13. Memastikan pihak konsesi mengambil tempoh masa tindakan (respond time) terhadap kerosakan Sistem Peralatan Tol dan M&E dalam tempoh 2 jam dan membaiki kerosakan seperti berikut : Kerosakan Kritikal : Dalam Tempoh 24 jam Kerosakan Tidak Kritikal : Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	<u>Sistem Kutipan Tol</u> Lebuhraya PLUS = 3/3 = 100 % 1) Plaza Tol Sg. Besi 2) Plaza Tol Sg. Buloh 3) Plaza Tol Bkt. Raja  Lebuhraya MEX = 1/1 = 100 % 1) Plaza Tol Putrajaya	<u>Sistem Kutipan Tol</u> Kategori kerosakan adalah kritikal dan ia dapat diselesaikan dalam tempoh 24 jam.

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan  
-
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan  
-