

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN
JANUARI – JUN 2015
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
1.	Memastikan ringkasan reka bentuk, lukisan reka bentuk terperinci dan lukisan terbina yang disemak lengkap, teratur dan betul, diluluskan dalam tempoh 18 hari bekerja.	100% (8 lukisan reka bentuk)	Tiada	Tiada	BPR
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.	100% (10 pelan pengambilan tanah)	Tiada	Tiada	BUT
3.	Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.	100% (38 Borang H)	Tiada	Tiada	BUT
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	100% (25 lot penyerahan tanah)	Tiada	Tiada	BUT
5.	Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuhraya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi 20% kelewatan sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.	100%	Tiada	Tiada	BPP
6.	Memastikan Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	Bayaran Tuntutan Interim Dalam Tempoh 27 Hari Bekerja 68/70 = 97.14%	Proses Pembetulan oleh Wakil Pegawai Penguasa (SO) setelah disemak oleh BUBK	Semakan bersama di antara BUBK dan Wakil Pegawai Penguasa perlu di lokasi proses / kerja	BUBK

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 90% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	Pembaikan Berkala (90% Prestasi Penyenggaraan) $29 / 32 = 90.6\%$ * Nota : Pengukuran Bagi Bulan Jan – Mei 2015	Masih Di Dalam Semakan	Masih Di Dalam Semakan	BPO
		Kerja Kecemasan Rutin (100 %) $28/32 = 81.25 \%$ * Nota : Pengukuran Bagi Bulan Jan – Mei 2015	Masih Di Dalam Semakan	Masih Di Dalam Semakan	
8.	Memastikan Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 15 Mei tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak LLM dan syarikat konsesi telah dimuktamadkan selewat-lewatnya 30 April tahun semasa).	100% (30 sijil dikeluarkan)	Tiada	Tiada	BPTol
9.	Memastikan Sijil Bayaran Pampasan dan Sijil Perkongsian Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 31 Mei tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak LLM dan syarikat konsesi telah dimuktamadkan selewat-lewatnya 30 April tahun semasa).	Pengeluaran Sijil Interim / Sijil Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan $19/24 = 79\%$	1. Kelewatan di dalam penerimaan beberapa dokumen penyediaan Sijil Verifikasi menyebabkan Sijil Pampasan / Sijil Perkongsian Hasil Tol lewat disediakan. Dokumen yang lewat diterima adalah seperti berikut: a. Data penyesuaian <i>touch ' n go</i> b. Laporan daripada juruaudit luar Syarikat Konsesi c. Dokumen penemuan bagi Audit Sistem TCS 2. Pihak syarikat konsesi lewat mengemukakan Sijil Pampasan / Sijil Perkongsian Hasil Tol yang telah dimuktamadkan dan disahkan oleh Juruaudit kepada LLM.	Memastikan isu-isu dan Masalah berkaitan dikenalpasti dan diselesaikan lebih awal supaya Sijil pampasan / Perkongsian Hasil Tol dapat dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan.	BPTol
		Pencapaian Sijil Interim / Sijil Perkongsian Hasil Tol $2/13 = 15.4\%$.			

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
10.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya dan pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	100% (142 permohonan)	Tiada	Tiada	BUT
		100% (113 permohonan)	Tiada	Tiada	BPO
11.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	100% (242 aduan diterima)	Tiada	Tiada	BSMP
12.	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%	Tiada	Tiada	BTM
13.	Memastikan semua elemen-elemen dan fungsi TCSS yang disediakan oleh syarikat konsesi beroperasi dengan baik dan dipantau setiap hari serta sebarang kerosakan perlu dimaklumkan kepada LLM selewat-lewatnya 2 hari.	100%	Tiada	Tiada	M&E
14.	Memastikan pihak konsesi mengambil tempoh masa tindakan terhadap kerosakan Sistem Peralatan Tol dan M&E dalam tempoh 2 jam. Kerosakan Kritikal dibaiki dalam tempoh 24 jam dan tidak kritikal dalam tempoh 7 hari bekerja.	PWT : 100% PWTR : 100% PWU : 100% PWS : 100%	Tiada	Tiada	M&E