

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI – JUN 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 = Tiada</p> <p>Rekabentuk Terperinci = 15</p> <p style="text-align: center;">(15/15) 100%</p> <p>Lukisan As-built</p> <p style="text-align: center;">(8/8) 100%</p>	<p><u>Projek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ EDL - 3 ➤ SKVE - 11 ➤ SDE - 1 <p><u>Projek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ LPT Fasa 1 - 4 ➤ SMART - 1 ➤ BORR - 1 ➤ BESRAYA - 1 ➤ NPE - 1 <ul style="list-style-type: none"> • Dalam tempoh yang ditetapkan

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>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.</p>	<p>Sebanyak 1 pelan pengambilan tanah Seksyen 8, Akta Pengambilan Tanah 1960 diterima, disemak lengkap, teratur dan betul dikemukakan kepada KKR dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan pelan bagi tempoh Januari – Jun 2010. Pencapaian adalah seratus peratus</p> <p>Bil. : 1 Pencapaian : 100%</p>	
<p>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.</p>	<p>Bilangan = 630 (100%)</p> <p>Bayaran dibuat dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H oleh Bahagian Pengurusan Tanah.</p>	<p>Bilangan = 630 (100%)</p>

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
4. Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	<p>Sebanyak 23 Borang K yang lengkap diterima dan diserahkan kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap bagi tempoh Januari – Jun 2010. Pencapaian adalah seratus peratus</p> <p>Bil. : 23 Pencapaian : 100%</p>	

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

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan								
<p>5. Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuhraya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi 30% kelewatan sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="905 354 1192 496">Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)</td> <td data-bbox="1192 354 1526 496"> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPT 2 2. LKSA 3. EDL 4. KLKS </td> </tr> <tr> <td data-bbox="905 532 1192 675">Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)</td> <td data-bbox="1192 532 1526 675"> <ol style="list-style-type: none"> 1. LEKAS 2. SDE 3. SKVE </td> </tr> <tr> <td data-bbox="905 711 1192 854">Projek Lewat Jadual (-10% hingga – 30%)</td> <td data-bbox="1192 711 1526 854">TIADA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="905 889 1192 964">Projek Sakit (Melebihi – 30%)</td> <td data-bbox="1192 889 1526 964">TIADA</td> </tr> </table>	Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. LPT 2 2. LKSA 3. EDL 4. KLKS 	Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. LEKAS 2. SDE 3. SKVE 	Projek Lewat Jadual (-10% hingga – 30%)	TIADA	Projek Sakit (Melebihi – 30%)	TIADA	<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>
Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. LPT 2 2. LKSA 3. EDL 4. KLKS 									
Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)	<ol style="list-style-type: none"> 1. LEKAS 2. SDE 3. SKVE 									
Projek Lewat Jadual (-10% hingga – 30%)	TIADA									
Projek Sakit (Melebihi – 30%)	TIADA									

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

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.	Bahagian ini telah menerima 84 tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap dan telah diperakukan 84 tuntutan bayaran kemajuan untuk bayaran di dalam tempoh 27 hari. Pencapaian adalah 100%.	
7. Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 80% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	Kesemua syarikat konsesi berjaya mencapai 80% bagi kerja pembaikan berkala manakala 6 syarikat konsesi gagal mencapai 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	6 syarikat konsesi yang gagal adalah : KESAS SHAPADU SDE PLUS SELATAN PLUS (SPDH) LINKEDUA

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan
Tiada
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan.
- Bahagian Kawalselia Penyenggaraan akan mengambil tindakan terhadap syarikat konsesi/lebuh raya yang gagal mencapai markah prestasi Penyenggaraan Kecemasan Dan Rutin 100% selaras dengan SPK-BKS-002.
 - Pejabat Wilayah akan mempertingkatkan lagi pemantauan dan perbincangan secara berterusan serta mengesyorkan penarikan bon penyenggaraan
 - Bahagian Kawalselia Penyenggaraan juga akan mengemukakan analisa pavemen berdasarkan laporan PCA dan Scanner yang akan menilai tahap pencapaian pihak konsesi dalam melaksanakan kerja-kerja pembaikan pavemen berbanding program yang dirancang.

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>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.</p>	<p>Bahagian Pengawasan Tol (BPT) perlu mengeluarkan sebanyak 26 Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol, 51 Sijil Bayaran Pampasan Tol dan 2 Sijil Perkongsian Hasil Tol Tahun 2009 sebelum 31 Mei 2010. Jumlah keseluruhan Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol, Sijil Bayaran Pampasan dan Sijil Perkongsian Hasil Tol yang perlu dikeluarkan adalah sebanyak 79 sijil.</p> <p>BPT telah berjaya mengeluarkan kesemua 26 Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol 2009 sebelum 31 Mei 2010. Walaubagaimanapun, bahagian ini hanya berjaya mengeluarkan sebanyak 41 Sijil Bayaran Pampasan dan 1 Sijil Perkongsian Hasil tol sebelum 31 Mei 2010.</p> <p>Secara keseluruhan BPT telah berjaya mengeluarkan sebanyak 68 sijil berbanding 79 sijil yang patut dikeluarkan. Purata</p>	<p>Tempoh pengeluaran sijil sebelum 31 Mei 2010 adalah berdasarkan keputusan daripada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Pengukuran pencapaian Piagam Pelanggan untuk tempoh Januari hingga Jun adalah berdasarkan tarikh pengeluaran sijil tersebut.</p> <p><u>Cadangan Pindaan untuk tahun 2010 :</u></p> <p>Memastikan Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol, Sijil Bayaran Pampasan dan Sijil Perkongsian Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 31 Mei</p>

	<p>peratus pencapaiannya adalah 86.08%.</p>	<p>tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak telah dimuktamadkan selewat-lewatnya pada 30 April tahun semasa).</p> <p><u>Justifikasi pindaan :</u></p> <p>i) Pertambahan jumlah dokumen tol yang disemak</p> <p>ii) Pertambahan bilangan lebuhraya/bilangan plaza tol yang beroperasi</p> <p>Tempoh masa perlu dilanjutkan kerana bilangan lebuhraya yang semakin bertambah dengan jumlah pegawai/kakitangan yang sama.</p>
--	--	--

A. Punca –punca kegagalan Pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
1.	Lebuhraya Utara Selatan (PLUS)	i) Sijil Perkongsian Hasil Tol ii) Sijil Pendahuluan Pampasan Penangguhan Kenaikan Kadar Tol	Kelewatan pihak PLUS mengemukakan Sijil kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia(LLM). Pihak Plus hanya mengemukakan sijil kepada LLM untuk ditandatangani pada pada 22 Jun 2010 .
2.	Lebuhraya KL-Karak	i) Sijil Bayaran Pampasan Bas	i) Masalah verifikasi data di mana syarikat konsesi mempunyai masalah untuk membuat penyesuaian data. ii) Masalah data sistem “on-line” Kelewatan MTD mengemukakan Sijil kepada LLM. Syarikat Konsesi hanya mengemukakan sijil kepada LLM untuk ditandatangani pada pada 9 Jun 2010 .
3.	Lebuhraya Pantai Timur Fasa 1	i) Sijil Bayaran Pampasan Bas	i) Masalah verifikasi data di mana syarikat konsesi mempunyai masalah untuk membuat penyesuaian data. ii) Masalah data sistem “on-line” Kelewatan MTD mengemukakan Sijil kepada LLM. Syarikat

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
			Konsesi hanya mengemukakan sijil kepada LLM untuk ditandatangani pada pada 9 Jun 2010 .
4.	Lebuhraya Lingkaran Kajang (SILK)	i) Sijil Bayaran Pampasan Bas ii) Sijil Pendahuluan Pampasan Penangguhan Kenaikan Kadar Tol	Kelewatan pihak SILK mengemukakan Sijil yang mengikut format yang betul kepada LLM.. Syarikat Konsesi hanya mengemukakan sijil pampasan bas kepada LLM untuk ditandatangani pada pada 4 Jun 2010 . Manakala Sijil Bayaran pendahuluan telah dikemukakan pada 10 Jun 2010 .
5.	Lebuhraya METRAMAC	i) Sijil Bayaran Pampasan Bas	Kelewatan pihak Metramac mengemukakan Sijil kepada Lembaga Lebuhraya Malaysia. Syarikat Konsesi hanya mengemukakan sijil kepada LLM untuk ditandatangani pada pada 9 Jun 2010
6.	Lebuhraya Pintas Selat Klang Utara Baru (NNKSB)	i) Sijil Pampasan "Restrictive Order"	Kelewatan menentukan trafik sebenar setelah Plaza Tol Teluk kapas dimansuhkan. Satu sistem " <i>automatic vehicle classification</i> " telah dipasang bagi mengira trafik di samping pengiraan manual yang dilakukan oleh pihak syarikat. Terdapat perbezaan antara jumlah trafik yang dikira oleh sistem dan manual.

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
			Syarikat Konsesi hanya mengemukakan sijil yang telah dipersetujui pada 24 Jun 2010 .
7.	Lebuhraya Lingkaran Luar – Butterworth (BORR)	i) Sijil Bayaran Pampasan Bas ii) Sijil Bayaran Pampasan Penstrukturan Semula Kadar Tol iii) Sijil pendahuluan Pampasan Penstrukturan Semula Kadar Tol	<p>Berpunca daripada lebihan bayaran pendahuluan pampasan penstrukturan semula kadar tol. Penyelarasan bayaran pampasan menyebabkan sijil pampasan lain tidak dapat dikeluarkan.</p> <p>Bahagian ini perlu mendapatkan pandangan daripada Bahagian undang-undang berhubung isu ini.</p> <p>Isu ini telah dimuktamadkan pada 9 Jun 2010 dan dalam proses pengeluaran Sijil Bayaran Pampasan Bas dan Sijil Bayaran Pampasan Penstrukturan Semula Kadar Tol</p>

B. Pelan tindakan yang diambil bagi memastikan pencapaian Piagam Pelanggan.

- i) **Mengarahkan Syarikat Konsesi membuat penambahbaikan terhadap sistem “on-line” komputer**
- ii) **Memastikan Syarikat Konsesi mematuhi prosidur yang telah ditetapkan.**
- iii) **Membuat pemantauan yang lebih terhadap sistem baru yang digunakan**

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>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.</p>	<p>Jumlah permohonan PTL : 76 Jumlah pencapaian PTL 77 (100 %) Jumlah kegagalan PTL 0 (0.00 %)</p> <p>Jumlah permohonan PI : 36 Jumlah pencapaian : 31 (86.11%) Jumlah kegagalan : 5 (13.89%)</p>	<p>MJKPI diadakan sebulan sekali bersama MJPTL dan MJPT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Setiap permohonan PI memerlukan ulasan PW dan lawatan tapak • Ulasan diperlukan dari pihak ketiga (Konsesi/PBT/JKR) • Ketidapcaian adalah untuk permohonan PI di LKSA kerana sewaktu permohonan LKSA masih belum beroperasi

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan
Tiada

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

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.	Jumlah aduan keseluruhan = 107 aduan Aduan diterima terus LLM = 27 aduan telah diberi maklum balas dalam masa 3 hari. Pencapaian : 100%	
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% 100%	Portal LLM – Tiada kes Portal Laman Web Trafik LLM – Tiada kes Nota: Laman Web Trafik LLM sedang dinaiktaraf di dalam Projek TMC Fasa 2. Laman web baru ini dijangka akan dapat digunakan pada bulan September 2010.

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

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 selewa-lewatnya 2 hari.	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan setiap hari pusat-pusat kawalan trafik syarikat konsesi yang disambungkan ke TMC LLM • Laporan awal kerosakan akan dimaklumkan ke LLM melalui telefon dan laporan susulan akan dikemukakan setiap bulan
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	<p><u>Sistem Lampu Jalan</u> Lebuhraya MEX = $5/6 = 83.33\%$ Lebuhraya PLUS (Nilai – Sg. Besi) = $3/3 = 100\%$ Lebuhraya ELITE = $2/2 = 100\%$</p> <p><u>Sistem Kutipan Tol</u> Lebuhraya ELITE = $1/1 = 100\%$</p>	<p><u>Sistem Lampu Jalan</u> Lebuhraya MEX - kategori kerosakan adalah satu kritikal dan lima tidak kritikal manakala satu kes kritikal tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 24 jam,</p> <p>Lebuhraya PLUS dan ELITE - kategori kerosakan adalah tidak kritikal dan kes dapat diselesaikan dalam tempoh 7 hari,</p> <p><u>Sistem Kutipan Tol</u> Kategori kerosakan adalah kritikal dan ia dapat diselesaikan dalam tempoh 24 jam.</p>

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