

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI – JUN 2011
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 18 hari bekerja.</p>	<p>Ringkasan Rekabentuk = 4 (4/4) 100%</p> <p>Rekabentuk Terperinci = 20 (14/14) 100%</p> <p>Dipulangkan = 6</p> <p>➤ SKVE – 2 1) Seksyen 3 – Architectural And Civil & Structural (C&S) bagi Plaza Tol Segan telah dipulangkan 2) Seksyen 3 – Stesen Timbang Arah Barat telah dipulangkan</p> <p>➤ EDL – 4 1) Pedestrian Box Culvert (PBC) and Pedestrian Bridge 2) Rest & Service Area (South Bound) telah dipulangkan 3) Noise Barrier (Fasa 1 & 2) telah dipulangkan 4) Road Furniture (Phase 1 & 2) telah dipulangkan</p>	<p>Projek ➤ BEE - 1 ➤ PLUS - 3</p> <p>Dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>Projek ➤ SDE - 1 ➤ PLUS - 2 ➤ KLKS - 3 ➤ SKVE – 2 ➤ EDL – 6</p> <p>Dalam tempoh yang ditetapkan.</p>

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
	<p>'As-Built' = 4 (1/1) 100%</p> <p>Dipulangkan = 1</p> <p>Dalam Tindakan = 2</p> <p>➤ DUKE - 1 Lebuhraya Duta Ulu Kelang – Seksyen 2 LLM/PPP/1/27 JLD. 3 telah dipulangkan</p> <p>➤ LEKAS - 1 LLM/PPP/1/27 JLD.3 dalam semakan</p> <p>➤ SKVE -1 Seksyen 1B LLM/PPP/1/27 JLD.3 dalam semakan</p>	<p><u>Projek</u></p> <p>➤ DUKE - 1</p> <p>Dalam tempoh yang ditetapkan.</p>
<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>-</p>	<p>-</p>

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
<p>3. Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 18 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.</p>	<p>Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) (8 hari bekerja)</p> <p>21 borang pampasan – 100% tercapai</p> <p>Membuat bayaran dalam tempoh 18 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan. (10 bekerja)</p> <p>100% tercapai</p>	
<p>4. Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.</p>	<p>10 borang K – 100% tercapai</p>	
<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>Tiada projek yang dikategorikan projek sakit</p>	

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 Ukur Bahan & Kontrak telah menerima 51 tuntutan bayaran lengkap dan telah diperkakukan 45 tuntutan bayaran kemajuan dalam tempoh 27 hari. 88% - tercapai	

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

Terdapat beberapa tuntutan bayaran yang tidak dapat diproses di dalam tempoh yang ditetapkan di peringkat objektif bahagian dan objektif LLM. Ini kerana Bahagian Ukur Bahan & Kontrak (BUBK) mempunyai pertambahan bebanan kerja yang ketara. Pertambahan bebanan kerja ini tidak dapat diatasi di sebabkan jumlah Juruteknik di BUBK masih kekal dengan 3 orang.

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

Cadangan penyelesaian yang dicadangkan untuk mengelakan kelewatan memproses tuntutan bayaran di Bahagian Ukur Bahan & Kontrak berlaku dicadangkan agar pertambahan kakitangan terutamanya bagi jawatan Juruteknik. Cadangan penyelesaian ini dapat mengatasi isu dan situasi yang kritikal di Bahagian Ukur Bahan & Kontrak.

Piagam Pelanggan	Pencapaian	Catatan
-------------------------	-------------------	----------------

	(Bil./Peratus)	
7. Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 85% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p>A. Pembaikan berkala (85%)</p> <p>96.3% - Tercapai 3.7% - Tidak tercapai</p> <p>B. Pembaikan kecemasan & rutin (100%)</p> <p>92.6 – Tercapai 7.4% - Tidak tercapai</p>	<p>A. Penyenggaraan Berkala</p> <p>26 dari 27 syarikat konsesi lebuh raya Berjaya mencapai tahap 85%. (SDE (74.59%)</p> <p>B. Penyenggaraan Kecemasan & Rutin</p> <p>25 dari 27 syarikat konsesi lebuh raya Berjaya mencapai KPI 100%. [LLB (96.52% dan SDE (94.74%)]</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.	Seperti di lampiran I.	

A. Punca –punca kegagalan Pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
1.	Lebuhraya SILK	i) Sijil Interim / Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan Penangguhan Kadar Tol	Berlaku percanggahan tafsiran penggunaan formula di dalam Perjanjian Konsesi untuk pengiraan bayaran pampasan berkaitan dengan penggunaan trafik sama ada menggunakan trafik semasa atau trafik tahun sebelumnya. Berdasarkan persetujuan bersama, Sijil tetap dikeluarkan mengikut tafsiran formula oleh LLM . Walaubagaimanapun, Syarikat Konsesi akan mengemukakan pandangan mereka kepada KKR berkenaan formula tersebut.
2.	Lebuhraya Pantai Timur	i) Sijil Interim/ Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan Bas	Kelewatan penyediaan sijil oleh Juruaudit Syarikat Konsesi di mana Syarikat Konsesi hanya mengemukakan Sijil yang telah ditandatangani oleh Juruaudit Syarikat Konsesi kepada pihak LLM pada 2 Jun 2011 .
3.	Lebuhraya SPDH	i) Sijil Interim / Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan Bas	Persetujuan untuk mengambilkira jumlah trafik untuk tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2010, jam 12 tengah malam bagi bayaran pampasan hanya dimuktamadkan melalui mesyuarat yang telah diadakan pada 19 Mei 2011. Ini adalah lanjutan daripada keputusan Kerajaan mengenai cadangan penstrukturan Lebuhraya di bawah Kumpulan PEB.
4.	Lebuhraya BKE	i) Sijil Interim /Juruaudit Bersama	Persetujuan untuk mengambilkira jumlah trafik untuk tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2010, jam 12 tengah malam bagi bayaran

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
		Bayaran Pampasan Bas	pampasan hanya dimuktamadkan melalui mesyuarat yang telah diadakan pada 19 Mei 2011. Ini adalah lanjutan daripada keputusan Kerajaan mengenai cadangan penstrukturan Lebuhraya di bawah Kumpulan PEB.
5.	Lebuhraya PLUS	i) Sijil Perkongsian Hasil Tol	Persetujuan untuk mengambilkira jumlah trafik untuk tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2010, jam 12 tengah malam bagi bayaran pampasan hanya dimuktamadkan melalui mesyuarat yang telah diadakan pada 19 Mei 2011. Ini adalah lanjutan daripada keputusan Kerajaan mengenai cadangan penstrukturan Lebuhraya di bawah Kumpulan PEB.
6.	Lebuhraya SMART	i) Sijil Bayaran Perkongsian Hasil Tol	Berkuatkuasa 2010, Kementerian Kewangan telah meminta supaya Sijil Perkongsian Hasil Tol dikeluarkan walaupun perkongsian hasil tol tidak dicapai. Sehubungan itu berlaku kelewatan penyediaan sijil oleh Juruaudit Syarikat Konsesi. Sijil yang telah ditandatangani oleh Juruaudit Syarikat Konsesi hanya dikemukakan kepada Syarikat Konsesi pada 26 Ogos 2011
7.	Lebuhraya AKLEH	i) Sijil Perkongsian Hasil Tol	Beberapa perkara masih perlu mendapat persetujuan bersama dengan Syarikat Konsesi terutamanya perkara berkaitan formula penentuan perkongsian hasil tol terutamanya mengenai penentuan komposisi kelas kenderaan bagi trafik unjuran dan juga beberapa elemen lain yang

Bil	Lebuhraya	Jenis Sijil	Punca
			perlu diambil kira.
8.	Lebuhraya LDP	i) Sijil Juruaudit Bersama Perkongsian Hasil Tol	<p>Berkuatkuasa 2010, Kementerian Kewangan telah meminta supaya Sijil Perkongsian Hasil Tol dikeluarkan walaupun perkongsian hasil tol tidak dicapai.</p> <p>Sehubungan itu berlaku kelewatan penyediaan sijil oleh Juruaudit Syarikat Konsesi. Sijil yang telah ditandatangani oleh Juruaudit Syarikat Konsesi hanya dikemukakan kepada Syarikat Konsesi pada 1 Julai 2011</p>
9.	Lebuhraya LINKEDUA	i) Sijil Penurunan Kadar Tol	<p>Persetujuan untuk mengambilkira jumlah trafik untuk tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2010, jam 12 tengah malam bagi bayaran pampasan hanya dimuktamadkan melalui mesyuarat yang telah diadakan pada 19 Mei 2011. Ini adalah lanjutan daripada keputusan Kerajaan mengenai cadangan penstrukturan Lebuhraya di bawah Kumpulan PEB.</p>

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

- i) Jadual lawatan bagi 28 lebuhraya dilakukan sebanyak 4 kali setahun dan perlu disiapkan pada Disember 2011
- ii) Menyiapkan semakan data trafik dan hasil (termasuk ETC) tahunan dan memuktamadkan data-data dengan pihak konsesi setiap 2 kali setahun
- iii) Memastikan Sijil Verifikasi yang telah ditandatangani oleh kedua-dua pihak (Kerajaan dan syarikat konsesi) disediakan selewat-lewatnya pada 30 April 2012 sekiranya tiada masalah
- iv) Membuat pengiraan dan pengesahan kepada jumlah bayaran pampasan yang terlibat selewat-lewatnya pada 15 Mei 2012
- v) Sijil Pampasan yang telah ditandatangani oleh kedua-dua pihak (Kerajaan dan Pihak Konsesi) disediakan selewat-lewatnya pada 31 Mei 2012
- vi) Mengemukakan surat kepada semua syarikat konsesi yang terlibat dengan pengeluaran sijil-sijil berkaitan supaya memuktamadkan jumlah trafik dan hasil tol sebelum 31 Mac tahun semasa supaya Sijil Verifikasi Trafik dan hasil Tol dapat dimuktamadkan sebelum 31 Mei tahun berkenaan (sesalinan contoh surat disertakan – Lampiran 4)
- vii) Mengemukakan surat peringatan kepada syarikat konsesi yang masih belum mengemukakan dan memuktamadkan trafik dan hasil tol (sesalinan contoh surat disertakan – Lampiran 5)
- viii) Memastikan Juruaudit Syarikat Konsesi membuat semakan terakhir bagi Sijil Pampasan sebelum April 2012. (untuk tahun ini kelewatan Juruaudit Syarikat Konsesi adalah disebabkan masalah bayaran pampasan bas.)
- ix) Mengarahkan Syarikat Konsesi membuat penambahbaikan terhadap sistem “on-line” komputer
- x) Memastikan Syarikat Konsesi mematuhi prosidur yang telah ditetapkan.
- xi) Membuat pemantauan yang lebih efisien 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>122 permohonan paparan iklan 100% - Tercapai</p> <p>Permohonan PTL 83.6% - Tercapai 16.4% - Tidak tercapai</p>	

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

Permohonan PTL

- i. Pemohon tidak mengemukakan maklumat awal yang mencukupi seperti tidak mengemukakan pelan, lokasi yang tepat, kaedah kerja dan tersilap lebuh raya.

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

Permohonan PTL

- i. Pemohon akan dihubungi secara terus/serta-merta sekiranya didapati maklumat awal yang dikemukakan tidak mencukupi.

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 Januari – Jun 2011 adalah sebanyak 98 aduan dan 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.	Bil Kes : 1 Pencapaian : 100%	Portal Laman Web Trafik LLM – tiada berkaitan. Terdapat 1 masalah capaian pada Bulan Jun 2011 .

- A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan
Disebabkan oleh proses penukaran talian internet LLM dan penyelesaian mengambil masa lebih dari 5 jam.
- B. Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan
Memaklumkan kepada pengguna berkenaan masalah yang timbul.

Piagam Pelanggan	Pencapaian (Bil./Peratus)	Catatan
------------------	------------------------------	---------

<p>12. Memastikan kemudahan TCSS yang disediakan oleh syarikat konsesi disepanjang lebuhraya dipantau setiap hari dan sebarang kerosakan akan dimaklumkan selewat-lewatnya 2 hari.</p>	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Pemantauan kemudahan TCSS di syarikat konsesi adalah dipantau setiap hari melalui Pusat TMC LLM. ii. Setiap kerosakan akan dimaklumkan kepada pihak LLM dalam tempoh waktu yang ditetapkan.
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> i. Pejabat Wilayah Utara (M&E Building & TCS) ii. 12 kes <i>kritikal</i> diselesaikan dalam tempoh 24jam. iii. Pejabat Wilayah Tengah (M&E Building & TCS) iv. 5 kes <i>kritikal</i> diselesaikan dalam tempoh 24jam. v. Pejabat Wilayah Timur vi. Tiada kes dilaporkan. vii. Pejabat Wilayah Selatan Tiada kes dilaporkan. 	<p>Piagam Pelanggan tercapai</p>

A. Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan

-

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

-