

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN
JULAI – DISEMBER 2015
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	PENGUKURAN PENCAPAIAN			BAHAGIAN YANG BERTANGGUNG -JAWAB
		BIL./PERATUS PENCAPAIAN	PUNCA-PUNCA KEGAGALAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN YANG DITETAPKAN	PELAN TINDAKAN YANG DIAMBIL BAGI MENGATASI PUNCA KEGAGALAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN	
1.	Membuat bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.	474 bil (100%)	TIADA	TIADA	BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	27 kes (557 lot) (100%)	TIADA	TIADA	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	212 permohonan (100%)	TIADA	TIADA	BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	126 permohonan (100%)	TIADA	TIADA	BPO
5.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu, jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	147 kes aduan (100%)	TIADA	TIADA	BSMP