

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JULAI - DISEMBER 2017**

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.	(100%) (3549)	TIADA	TIADA	BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	100% (174 Lot)	TIADA	TIADA	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	100% (222 Permohonan)	TIADA	TIADA	BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	70.5% 36 daripda 51 permohonan telah diangkat untuk pertimbangan YB Menteri Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja.	15 permohonan yang diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa MJPTL memerlukan perbincangan lanjut sebagaimana diputuskan oleh jawatankuasa	Mesyuarat bersama pemohon akan diadakan dari semasa ke semasa	BPO
5.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu, jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	100% (288 Aduan Yang Diterima)	TIADA	TIADA	BSMK

