

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JANUARI – JUN 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%	TIADA	TIADA	BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	187 Lot (100%)	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.	265 Permohonan (100%)	TIADA	TIADA	BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	138 permohonan telah diterima 29 permohonan telah diangkat ke mesyuarat JPTL dalam tempoh 42 hari bekerja (100%) 97 permohonan - Belum mengemukakan Bayaran Pemprosesan 12 permohonan - Telah mengemukakan Bayaran Pemprosesan & masih dalam tindakan disebabkan permohonan dikemukakan adalah tidak lengkap.	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.	303 kes aduan 100%	TIADA	TIADA	BSMP