

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JANUARI - JUN 2018**

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% (2,279)			BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	100% (Jumlah Lot: 114)			BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	100% (123 Permohonan)			BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	84% 21 daripada 25 permohonan telah diangkat untuk pertimbangan YB Menteri Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja	4 permohonan yang diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa MJPTL memerlukan perbincangan lanjut sebagaimana diputuskan oleh jawatankuasa	Mesyuarat bersama pemohon/konsesi akan diadakan dari masa 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% 175 Aduan			BSMK