

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JULAI - DISEMBER 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.	<p style="text-align: center;">100%</p> <p style="text-align: center;">666 bayaran dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H</p>			BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	<p style="text-align: center;">81.7%</p> <p style="text-align: center;">Jumlah Lot yang diterima: 235 lot</p> <p style="text-align: center;">Jumlah Lot yang diserahkan dalam tempoh 5 hari: 192 lot</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Kekangan masa kerana memproses Borang H pada masa yang sama ii. Proses mendapatkan tanda tangan surat penyerahan Borang K oleh pihak pengurusan. 	<ul style="list-style-type: none"> i. Membuat peringatan (slip peringatan) tarikh akhir tamat tempoh 5 hari untuk proses penyerahan Borang K ii. Menetapkan supaya BUT menyediakan surat penyerahan Borang K tidak lewat daripada hari ke-3 penerimaan Borang K iii. Membuat salinan Borang K untuk disalinkan kepada pegawai berkaitan untuk tindakan awal 	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	<p style="text-align: center;">63%</p> <p style="text-align: center;">Jumlah permohonan yang diterima: 166 permohonan</p> <p style="text-align: center;">Jumlah permohonan telah selesai dalam tempoh 42 hari bekerja :104 permohonan</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Kelewatan ini disebabkan kegagalan Syarikat Konsesi dalam memberikan ulasan tapak bagi setiap permohonan. 	<ul style="list-style-type: none"> i. Sistem Pengurusan Paparan Iklan sentiasa mengemaskini bilangan hari yang diambil oleh Pejabat Wilayah ataupun Syarikat Konsesi dari tarikh pengesahan Bahagian Pengurusan Tanah. 	BUT

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	
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	<p>100%</p> <p>67 permohonan telah diangkat untuk pertimbangan YB Menteri Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja.</p>			BPO
5.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu, jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	<p>100%</p> <p>175 makluman balas awal aduan dimaklumkan dalam tempoh 3 hari bekerja</p>			BSMK