

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JANUARI - JUN 2024**

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.	Jumlah tuntutan bayaran : 111 Jumlah tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja : 111 Pencapaian : 100%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan	BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	Jumlah lot: 1 Jumlah lot diserahkan dalam tempoh 5 hari : 1 Pencapaian : 100%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baharu mendirikan struktur paparan iklan di dalam rizab lebuhraya untuk kelulusan Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 35 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Paparan Iklan (MJKPI) Lembaga Lebuhraya Malaysia	Jumlah permohonan: 216 Diproses dalam tempoh 40 hari : 216 Pencapaian : 100%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan	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 baharu pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja.	Jumlah permohonan : 81 Permohonan berjaya diangkat ke YB Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja : 62 Pencapaian : 77%	- Jenis-jenis permohonan yang <i>complicated</i> memerlukan lebih penumpuan dan penelitian bagi penyediaan kertas kerja ke KKR. - Terdapat juga permohonan-permohonan terdahulu yang masih aktif dan memerlukan tindakan semakan secara teliti daripada aspek teknikal. - Beban kerja yang tertumpu kepada isu-isu berbangkit bagi permohonan-permohonan terdahulu.	- Mengadakan mesyuarat penyelarasan (<i>pre – council meeting</i>) bersama pemohon sebelum permohonan diangkat ke Mesyuarat Jawatankuasa Pembangunan Tepi Lebuhraya (MJPTL) bagi mendapatkan lebih kefahaman dan penjelasan terhadap sebarang permohonan. - Membuat penyelarasan tugas dan skop kerja terhadap pegawai dan kakitangan bagi membuatkan proses kerja lebih lancar.	BPO
5.	Memastikan maklum balas awalan diberikan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima.	Jumlah aduan : 832 Maklum balas awalan dalam tempoh 3 hari bekerja : 832 Pencapaian: 100%	Tidak Berkaitan	Tidak Berkaitan	BSMK