PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JANUARI - JUN 2026

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 : 40 Jumlah tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja : 40 **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 lot Jumlah lot diserah dalam tempoh 5 hari : 1 lot **Pencapaian : 100%**	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baharu mendirikan struktur paparan iklan di dalam rizab lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 35 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Paparan Iklan (MJKPI) Lembaga Lebuhraya Malaysia.	Jumlah permohonan: 199 Diproses dalam tempoh 35 hari : 199 **Pencapaian : 100%**	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BK

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 lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	Jumlah permohonan : 153 Permohonan berjaya diangkat ke YB Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja : 153 **Pencapaian : 100%**	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BK
5.	Memastikan maklum balas awalan diberikan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima.	Jumlah aduan : 1343 Maklum balas awalan dalam tempoh 3 hari bekerja : 1343 **Pencapaian: 100%**	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BSMK