

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JULAI – DISEMBER 2023**

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 : 724 Jumlah tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja : 724 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: 8 Jumlah lot diserahkan dalam tempoh 5 hari : 8 Pencapaian : 100%	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BUT
3.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baharu mendirikan paparan iklan di dalam rizab lebuhraya untuk kelulusan Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 40 hari bekerja setelah ulasan lengkap dan betul diterima daripada pejabat wilayah LLM dan syarikat konsesi lebuhraya.	Jumlah permohonan: 318 Diproses dalam tempoh 40 hari : 318 Pencapaian : 100%	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baharu pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja.	Jumlah permohonan : 103 Permohonan berjaya diangkat ke YB Menteri Kanan Kerja Raya dalam tempoh 42 hari bekerja : 103 Pencapaian : 100%	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BPO

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	
5.	Memastikan maklum balas awalan diberikan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja bagi setiap aduan yang diterima.	Jumlah aduan : 973 Maklum balas awalan dalam tempoh 3 hari bekerja : 973 Pencapaian: 100%	Tidak berkaitan	Tidak berkaitan	BSMK