

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA
BAGI TEMPOH JANUARI – JUN 2019**

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.	727/100%	TB	TB	BKPA
2.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari bekerja dari penerimaan Borang K yang lengkap.	Jumlah lot: 143 lot Diserah dalam tempoh 5 hari: 83 lot (58.04 %)	i) Tempoh semakan yang panjang kerana bilangan Borang K yang diterima adalah 55 lot pada waktu yang sama. ii) Kekangan cuti umum, namun Borang K telah diserahkan kepada syarikat konsesi pada hari ke 6.	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 lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	Jumlah permohonan: 194 permohonan Diproses dalam tempoh 42 hari: 4 permohonan Melebihi 42 hari: 190 permohonan Peratus = 2.06%	Kelewatan ini disebabkan kegagalan Syarikat Konsesi dalam memberikan ulasan tapak bagi setiap permohonan dan juga mesyuarat jawatankuasa paparan iklan yang bersidang hanya sekali dalam tempoh sebulan.	Sistem Pengurusan Paparan Iklan sentiasa mengemaskini bilangan hari yang diambil oleh Pejabat Wilayah ataupun Syarikat Konsesi dari tarikh pengesahan Bahagian Pengurusan Tanah	BUT
4.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru pembangunan di tepi lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	131/100%	-	-	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 awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu, jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	260/100%			BSMK