

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU PERTAMA DAN KEDUA 2016

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU PERTAMA (%)			SUKU KEDUA (%)		
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN
PENDAFTARAN DAN PELESENAN							
Memproses permohonan Pendaftaran Syarikat Perkayuan & berasaskan kayu selaras dengan The Sarawak Timber Industry (Registration) Regulations, 2008 mengikut tempoh yang telah ditetapkan di bawah MS ISO 9001:2008 seperti berikut :-							
i.	Pendaftaran Baru (5 hari bekerja)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ii.	Pembaharuan (3 hari bekerja)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
iii.	Tambah Kegiatan / Produk / Cawangan (5 hari bekerja)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
iv.	Batal Kegiatan / Produk / Cawangan / Syarikat (5 hari bekerja)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
v.	Perubahan Butiran termasuk pertukaran nama syarikat atau / dan pindah hak milik syarikat (5 hari bekerja)	100%	100%	TP	TP	TP	TP
vi.	Sijil Ganti (5 hari bekerja)	TP	TP	TP	TP	TP	TP
i.	<p>PELESENAN</p> <p>Memproses dan menyokong permohonan pelesenan pengilang (JPP/LP) dalam tempoh 15 hari bekerja kepada urusetia jawatankuasa (JPP/LP).</p> <p>*TP (Tiada Permohonan)</p>	TP	TP	TP	100%	83%	67%

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU PERTAMA DAN KEDUA 2016

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU PERTAMA (%)			SUKU KEDUA (%)		
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN
PEMBANGUNAN PROJEK							
i.	Memproses Tuntutan Projek (dari tarikh penerimaan Sijil Bayaran diterima oleh Bahagian Projek dan Sijil Bayaran ditandatangani sebelum diserahkan ke Seksyen Kewangan dan Pelaburan) dalam tempoh dua puluh lapan (28) hari bekerja.	69.23%			81.3%		
ii.	Mengemaskini laporan perkembangan projek dalam Sarawak Monitor dalam minggu kedua setiap bulan.	100%			100%		
iii.	Mesyuarat Pemantauan Projek (untuk jaminan kualiti & keseluruhan kemajuan projek) sekurang-kurangnya 9 kali setahun	11.11%			44.44%		
iv.	Memberi Maklum Balas terhadap setiap permintaan maklumat dalam tempoh tiga(3) hari bekerja.	100%			100%		
v.	Memastikan urusan logistik disediakan bagi setiap lawatan ke Tanjung Manis dalam tempoh dua (2) hari selepas menerima pemberitahuan.	100%			100%		

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU PERTAMA DAN KEDUA 2016

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU PERTAMA (%)			SUKU KEDUA (%)		
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN
LATIHAN INDUSTRI							
i.	Memproses Permohonan Baru Latihan Industri bermula dari penerimaan permohonan sehingga pengeluaran surat tawaran latihan dalam tempoh masa empat puluh lima (45) hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ii.	Mengeluar keputusan Ujian Pemingkatan dalam tempoh empat belas hari (14) hari bekerja setelah tamat ujian.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
iii.	Mengeluar Sijil Tamat Latihan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tamat latihan.	50%	50%	50%	50%	50%	50%
KEWANGAN DAN PELABURAN							
i.	<p>Memproses bayaran kepada pembekal tidak lebih daripada dua belas (12) hari Bekerja selepas Bahagian Kewangan dan Pelaburan menerima invoice serta dokumen – dokumen lain yang lengkap dan telah disahkan penerimaannya.</p> <p><i>*Analisis adalah bilangan hari secara purata</i></p>	<p>Tiada Bayaran dibuat Dalam Bulan Januari.</p>	<p>100% (5 Hari)</p>	<p>100% (8 Hari)</p>	<p>100% (6 Hari)</p>	<p>100% (8 Hari)</p>	<p>100% (7 Hari)</p>

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU PERTAMA DAN KEDUA 2016

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU PERTAMA (%)			SUKU KEDUA (%)		
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN
PERHUBUNGAN KORPORAT							
BAHAN – BAHAN PENERBITAN							
Menyebarkan maklumat berkaitan dengan perkembangan industri per kayu di Sarawak melalui bahan-bahan penerbitan PUSAKA seperti:-							
i.	Laporan Tahunan PUSAKA bagi tahun semasa dikeluarkan pada bulan Disember tahun berikutnya.	100%			100%		
ii.	Majalah PERKASA dikeluarkan secara suku tahunan.	100%			100%		
PENGURUSAN ADUAN							
i.	Membuat Akuan Penerimaan ke atas Aduan Pelanggan pada hari yang sama aduan diterima.	Tiada Aduan Diterima			Tiada Aduan Diterima		
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan mengenai PUSAKA dalam tempoh empat belas hari (14) hari bekerja bermula dari tarikh aduan diterima.	Tiada Aduan Diterima			Tiada Aduan Diterima		