

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
PEMBANGUNAN SUMBER							
i.	KUOTA BALAK SIMPANAN Memproses permohonan rayuan Kuota Balak Simpanan untuk permohonan lesen eksport dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ii.	SUSTAINABLE FOREST MANAGEMENT AND LEGALITY STATEMENT Memproses permohonan "Sustainable Forest Management and Legality Statement" dalam tempoh dua (2) hari bekerja setelah dokumen lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
iii.	KUOTA ESKPORT RAMIN Memproses permohonan Kuota Eksport Ramin dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap (TP = Tiada Permohonan)	TP	TP	TP	TP	TP	TP
iv.	SURAT SOKONGAN PUSAKA BAGI PERMOHONAN PEKERJA ASING (i) Memproses Surat Maklumbalas PUSAKA dalam tempoh tujuh(7) hari bekerja bagi pertimbangan permohonan Kelulusan Secara Dasar(AP) untuk menggaji Pekerja Bukan Pemastautin di bawah Seksyen 119, Ordinan Buruh (Bab 76) yang akan diambil bekerja dalam Industri Perakayuan Sarawak. (ii) Memproses Surat Maklumbalas PUSAKA dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja bagi pertimbangan permohonan penggajian Pegawai Dagang yang akan diambil bekerja di Industri Perakayuan Sarawak.	100%	91%	100%	100%	100%	100%
		100%	96%	50%	100%	88%	100%

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
PERDAGANGAN DAN INDUSTRI							
i.	<p>PERTANYAAN PERDAGANGAN Memberi maklum balas kepada penanya perdagangan berkaitan dengan kayu dan barangan kayu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh surat atau emel diterima.</p>	Tiada	100%	Tiada	Tiada	Tiada	100%
ii.	<p>PERMOHONAN PEMERIKSAAN KILANG Memproses permohonan pemeriksaan fizikal pelan susunatur kilang industri berasaskan perkayuan di Sarawak dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja selepas permohonan diterima</p>	75%	88%	68%	58%	67%	63%
iii.	<p>PESANAN PERABOT KONTRAK KERAJAAN NEGERI Membekal & memasang perabot untuk kontrak kerajaan negeri yang dibawah Program Pembangunan Vendor dalam tempoh lapan (8) minggu daripada tarikh penerimaan pesanan melalui Pesanan Pembelian Tempatan(LPO), Service Order(SO), dan Waran daripada Jabatan Kerja Raya & Agensi - agensi Kerajaan.</p>	Tiada Kontrak	Tiada Kontrak	Tiada Kontrak	100%	Masih dalam tempoh Pembua-tan	Tiada Kontrak
iv.	<p>TUNTUTAN PEMBAYARAN VENDOR Memproses tuntutan bayaran kontrak kerja daripada para vendor/ usahawan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh mengemukakan invois yang lengkap dan Borang Serahan yang telah disahkan penerimaannya</p>	Tiada Kontrak	Tiada Kontrak	Tiada Kontrak	100%	Masih menunggu Bil dari pihak Vendor	Tiada Kontrak

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
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)	TP	TP	100%	TP	TP	100%
v.	Perubahan Butiran termasuk pertukaran nama syarikat atau / dan pindah hak milik syarikat (5 hari bekerja)	TP	TP	TP	TP	TP	TP
vi.	Sijil Ganti (5 hari bekerja)	TP	TP	100%	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>Nota - TP – Tiada Permohonan</p> <p>*1 Permohonan tidak mematuhi tempoh piagam disebabkan ketiadaan pegawai yang diberi kuasa untuk menyokong / meluluskan permohonan.</p>	*75%	100%	100%	100%	*75%	TP

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
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 empat belas (14) hari bekerja.		38.46%			33.33%	
ii.	Melaporkan mengenai perkembangan projek dalam Sarawak Monitor dan SSPII dalam tempoh empat belas (14) hari dalam bulan berikutnya.		100%			100%	
iii.	Mesyuarat Pemantauan Projek (untuk jaminan kualiti & keseluruhan kemajuan projek) sekurang-kurangnya 9 kali setahun		100%			100%	
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 KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
LATIHAN INDUSTRI							
i.	Menyedia dan mengkordinasi Latihan Industri Perkayuan kepada pihak Industri Perkayuan dan orang awam yang berminat serta mencapai 80% pelan latihan tahunan	100%	100%	100%	80%	80%	80%
KEWANGAN DAN PELABURAN							
i.	Memproses bayaran kepada pembekal tidak lebih daripada dua belas (12) hari Bekerja selepas Bahagian Kewangan dan Pelaburan menerima invois serta dokumen – dokumen lain yang lengkap dan telah disahkan penerimaannya. <i>*Analisis adalah bilangan hari secara purata</i>	9 Hari	4 Hari	10 Hari	8 Hari	3 Hari	9 Hari

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SUKU KETIGA & KEEMPAT 2015

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU KETIGA (%)			SUKU KEEMPAT (%)		
		JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
PERHUBUNGAN KORPORAT							
BAHAN – BAHAN PENERBITAN							
Menyebarkan maklumat berkaitan dengan perkembangan industri perindustrian di Sarawak melalui bahan-bahan penerbitan PUSAKA seperti:-							
i.	Laporan Tahunan (dicetak sebelum 30 Disember setiap tahun untuk tahun sebelumnya)	-	-	Dalam Proses	-	-	Dalam Proses
ii.	Brosur Korporat (dikemaskini jika ada pindaan dalam struktur organisasi)	-	-	100%	-	-	100%
iii.	Majalah PERKASA (dicetak tiga bulan sekali)	-	-	100%	-	-	100%
iv.	Buku Statistik untuk Kayu dan Barangan Kayu Sarawak (dicetak setahun sekali)	-	-	100%	-	-	100%
v.	Guide To Timber Trade Sarawak (dicetak dua tahun sekali)	-	-	100%	-	-	100%
	- TIDAK BERKENAAN						