

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

SUKU PERTAMA DAN KEDUA 2014

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SUKU PERTAMA (%)			SUKU KEDUA (%)		
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN
PENDAFTARAN							
i.	Sijil Pendaftaran Baru akan dikeluarkan tidak melebihi enam belas (16) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ii.	Sijil Pendaftaran akan diperbaharui(termasuk pendaftaran semula) tidak melebihi enam belas (16) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
iii.	Permohonan untuk Tambah kegiatan/produk/cawangan dilakukan tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	100%	TP	TP	100%	TP	100%
iv.	Permohonan Pembatalan Kegiatan/Produk / Cawangan dilakukan tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	TP	100%	TP	TP	100%	100%

v.	Permohonan Perubahan Butiran dilakukan tidak melebihi empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	TP	TP	100%	TP	100%	TP
vi.	Salinan Sijil Ganti akan dikeluarkan tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada permohonan /Pejabat Bahagian di Ibu Pejabat PUSAKA	TP	TP	TP	TP	TP	TP
i.	PELESENAN PENGILANG (ICC/ICA) Memproses dan menyokong permohonan pelesenan pengilang (ICC/ICA) dalam tempoh 15 hari bekerja kepada Urusetia ICC/ICA, Kementerian Pembangunan Perindustrian.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
KAWALAN PERDAGANGAN							
1. i.	LESEN EKSPORT DAN IMPORT BALAK DAN PRODUK KAYU Untuk memproses dan mengeluarkan 100% Lesen Eksport dan Import bagi balak dan 90% bagi produk kayu di bawah Akta Kastam 1967 dalam satu (1) hari bekerja selaras dengan ISO 9001:2008.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. i.	PEMERINGKATAN Menerima, memproses, melulus dan mengeluarkan 90% Sijil Pemeringkatan dalam tempoh empat hari bekerja dan 100% dalam tempoh tujuh hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ii.	Mengenalpasti sampel kayu dalam tempoh 10 hari bekerja (10 sampel sehari).						

PEMBANGUNAN SUMBER

1.	KUOTA BALAK SIMPANAN						
i.	Memproses permohonan rayuan Kuota Balak Simpanan untuk permohonan lesen eksport dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap.	100	100	100	97.5	100	100
2.	SUSTAINABLE FOREST MANAGEMENT AND LEGALITY STATEMENT						
i.	Memproses permohonan “Sustainable Forest Management and Legality Statement” dalam tempoh dua (2) hari bekerja setelah dokumen lengkap. (Tidak Tercapai kerana tertangguh akibat menunggu kelulusan)	100	TP	100	TP	100	TP
3.	KUOTA ESKPORT RAMIN						
i.	Memproses permohonan Kuota Eksport Ramin dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap	100	90	TP	TP	100	TP
4.	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 perkayuan Sarawak - Bagi status yang tidak mencapai 100%, ini disebabkan	88	95	100	100	100	93

	kelewatan/tidak menerima dokumen sokongan daripada syarikat pemohon. Memproses Surat Maklumbalas PUSAKA dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja bagi pertimbangan permohonan penggajian Pegawai Dagang yang akan diambil bekerja di industri perkayuan Sarawak. - Bagi status yang tidak mencapai 100%, ini disebabkan kelewatan/ tidak menerima dokumen sokongan daripada syarikat pemohon.	77	100	100	100	80	100
PERDAGANGAN & INDUSTRI							
1. i.	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.	100	100	Pencarian maklumat pembekal spesis kayu dan produk kayu bagi memenuhi kehendak penanya	100	100	100
2. i.	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.	91% tercapai daripada 57 permohonan diterima			95% tercapai daripada 58 permohonan diterima		

3.	PESANAN PERABOT KONTRAK KERAJAAN NEGERI						
i.	Membekal dan memasang perabot untuk kontrak Kerajaan Negeri yang di bawah 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 dan Agensi-Agensi Kerajaan	100	TA	TA	100	60% (beberapa buah vendor di KIPPKS lambat membuat penghantaran)	100
4.	TUNTUTAN PEMBAYARAN VENDOR						
i.	Memproses tuntutan bayaran kontrak kerja daripada para vendor/usahawan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh mengemukakan invoice yang lengkap dan Borang Serahan yang telah disahkan penerimaannya.	100	100	100	100	100	100
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%	100%	100%	100%

KEWANGAN DAN PELABURAN

i.	PEMBAYARAN 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. *Analisis adalah bilangan hari secara purata	Dis 15 hari	Jan 13 hari	Feb 8 hari	Mac 5 hari	April 7 hari	Mei 8 hari
----	---	------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------	-----------------------------

PERHUBUNGAN KORPORAT

	BAHAN – BAHAN PENERBITAN Menyebarkan maklumat berkaitan dengan perkembangan industri per kayu di Sarawak melalui bahan-bahan penerbitan PUSAKA seperti:-						
i.	Laporan Tahunan (dicetak sebelum 30 Disember setiap tahun untuk tahun sebelumnya)	-	-	-	-	-	-
ii.	Brosur Korporat (dikemaskini jika ada pindaan dalam struktur organisasi)	-	-	100%	-	-	-
iii.	Majalah PERKASA (dicetak tiga bulan sekali)	-	-	100% Jan – Mac	-	-	100% Apr – Jun
iv.	Buku Statistik untuk Kayu dan Barangan Kayu Sarawak (dicetak setahun sekali)	-	-				

v.	Guide To Timber Trade Sarawak (dicetak dua tahun sekali)	-	-	-	-	-	-
	- TIDAK BERKENAAN						

Nota :

1. TP = Tiada Permohonan
2. TA= Tiada Agihan