

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019
Lembaga Kenaf dan Tembakau Negara (LKTN)
Februari

Bil.	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Pendaftaran dan Pelesenan					
	Menguruskan pendaftaran pengusaha kenaf dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan pendaftaran; dan	258	100%	0	0%	258
	Memastikan kelulusan permohonan Permit Import Tembakau dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	37	100%	0	0%	37
2	Insentif dan Pengembangan					
	Menguruskan penyaluran bantuan insentif tanaman kenaf kepada pengusaha kenaf dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan; dan	60	100%	0	0%	60
	Mengadakan program khidmat nasihat atau pengembangan untuk satu kawasan kumpulan sasar sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.	2	100%	0	0%	2
3	Perkhidmatan Mekanisasi Ladang					
	Menguruskan tempahan perkhidmatan mekanisasi ladang dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan permohonan;	26	100%	0	0%	26
	Tindakan pembaikan kerosakan jentera dan mesin dilakukan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan laporan kerosakan; dan	15	100%	0	0%	15
	Tuntutan bayaran perkhidmatan mekanisasi ladang dimajukan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari dari tarikh akhir perkhidmatan.	0	0%	0	0%	0
4	Pemasaran, Promosi dan Penglibatan (Engagement)					
	Menguruskan tuntutan bayaran hasil kenaf kepada pengusaha kenaf dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap di Bahagian Pemasaran;	15	100%	0	0%	15

	Memproses permohonan pembelian kenaf daripada pengilang kenaf atau individu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan; dan	7	100%	0	0%	7
	Mengadakan satu sesi penglibatan (engagement) bersama industri sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.	7	100%	0	0%	7
5	Pengurusan Perolehan					
	Perolehan secara pembelian terus diurus dalam tempoh 14 hari bekerja;	42	100%	0	0%	42
	Perolehan secara sebutharga diurus dalam tempoh 45 hari bekerja; dan	1	100%	0	0%	1
	Perolehan secara tender diurus dalam tempoh 70 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
6	Pembayaran Bil					
	Memastikan pembayaran tuntutan bil dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dengan dokumen sokongan berkaitan.	0	0%	0	0%	0
7	Penerbitan Helaian Fakta dan Buku Perangkaan					
	Menerbitkan Helaian Fakta sebelum 15 haribulan setiap bulan; dan	2	100%	0	0%	2
	Menerbitkan Buku Perangkaan pada bulan Mei setiap tahun.		Dalam proses pengemaskinian maklumat. Akan menerbitkan 130 buah Buku Perangkaan untuk edaran.	25%		
8	Laman Web					
	Mengemaskini dan memuat naik maklumat dan aktiviti terkini ke laman web dalam tempoh 2 hari bekerja.	16	100%	0	0%	16
9	Pertanyaan, Aduan dan Cadangan Pelanggan					
	Akuan penerimaan dalam tempoh 1 hari bekerja;	0	0%	0	0%	0
	Menyediakan maklum balas awal dalam tempoh 5 hari bekerja; dan	0	0%	0	0%	0
	Penyelesaian dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0