

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

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	
<b>1</b>	<b>Pendaftaran dan Pelesenan</b>					
	Menguruskan pendaftaran pengusaha kenaf dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan pendaftaran; dan	<b>313</b>	<b>61%</b>	<b>200</b>	<b>39%</b>	<b>513</b>
	Memastikan kelulusan permohonan Permit Import Tembakau dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>33</b>
<b>2</b>	<b>Insentif dan Pengembangan</b>					
	Menguruskan penyaluran bantuan insentif tanaman kenaf kepada pengusaha kenaf dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan; dan	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>117</b>
	Mengadakan program khidmat nasihat atau pengembangan untuk satu kawasan kumpulan sasaran sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Perkhidmatan Mekanisasi Ladang</b>					
	Menguruskan tempahan perkhidmatan mekanisasi ladang dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan permohonan;	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>38</b>
	Tindakan pembaikan kerosakan jentera dan mesin dilakukan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan laporan kerosakan; dan	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>
	Tuntutan bayaran perkhidmatan mekanisasi ladang dimajukan kepada pelanggan dalam tempoh 14 hari dari tarikh akhir perkhidmatan.	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>4</b>	<b>Pemasaran, Promosi dan Penglibatan (Engagement)</b>					
	Menguruskan tuntutan bayaran hasil kenaf kepada pengusaha kenaf dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap di Bahagian Pemasaran;	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>

	Memproses permohonan pembelian kenaf daripada pengilang kenaf atau individu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan; dan	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>
	Mengadakan satu sesi penglibatan (engagement) bersama industri sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Pengurusan Perolehan</b>					
	Perolehan secara pembelian terus diurus dalam tempoh 14 hari bekerja;	<b>67</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>67</b>
	Perolehan secara sebutharga diurus dalam tempoh 45 hari bekerja; dan	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>
	Perolehan secara tender diurus dalam tempoh 70 hari bekerja.	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>6</b>	<b>Pembayaran Bil</b>					
	Memastikan pembayaran tuntutan bil dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dengan dokumen sokongan berkaitan.	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
<b>7</b>	<b>Penerbitan Helaian Fakta dan Buku Perangkaan</b>					
	Menerbitkan Helaian Fakta sebelum 15 haribulan setiap bulan; dan	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>
	Menerbitkan Buku Perangkaan pada bulan Mei setiap tahun.		Dalam proses pengemaskinian maklumat. Akan menerbitkan 130 buah Buku Perangkaan untuk edaran. <b>33%</b>			
<b>8</b>	<b>Laman Web</b>					
	Mengemaskini dan memuat naik maklumat dan aktiviti terkini ke laman web dalam tempoh 2 hari bekerja.	<b>26</b>	<b>100%</b>		<b>0%</b>	<b>26</b>
<b>9</b>	<b>Pertanyaan, Aduan dan Cadangan Pelanggan</b>					
	Akuan penerimaan dalam tempoh 1 hari bekerja;	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
	Menyediakan maklum balas awal dalam tempoh 5 hari bekerja; dan	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>
	Penyelesaian dalam tempoh 14 hari bekerja.	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>