

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah	JKHILG M	Pendaftaran Baru <i>Paten- 3</i> <i>Rahsia Perdagangan-5</i> <i>Hakcipta-0</i> <i>Inovasi Utiliti-0</i> Pendaftaran diluluskan <i>Paten-2</i> <i>Cap Dagangan- 5</i>	Tiada pendaftaran baru MyIPO			
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun	RMC	-	-			
3.	Menganjur 30 kursus bagi melatih pegawai pengembangan dari agensi-agensi pelaksana dan bilangan peserta yang dilatih adalah 2000 orang	AHM	Bilangan kursus yang dilaksanakan sepanjang tahun 2018 adalah sebanyak 115 kursus dengan 3,226 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan bagi Q1/2019 adalah sebanyak 15 kursus dengan 409 peserta.			
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam syarikat/ kilang pembuatan produk	TSED	Sebanyak 14 terlibat dalam Khidmat Nasihat bagi tahun 2018	-			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
	getah dalam setahun.						
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan/seminar/bengkel getah setiap tahun	BEPG	4	1- Rubber Forum 2019 telah diadakan pada 19 Februari 2019 di Bangunan Getah Asli (Menara)			
6.	Aduan dan Pertanyaan yang diterima dari pelanggan melalui Laman Sesawang LGM dijawab dalam tempoh <ul style="list-style-type: none"> • Aduan penerimaan dalam masa satu (1) hari • Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari • Diselesaikan dalam masa 15 hari 	Integriti	Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 30 Pertanyaan: 341	Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 5 Pertanyaan: 117			
7.	Sampel-sampel yang diuji diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada syarat-syarat sampel dan status peralatan: <ul style="list-style-type: none"> i. Sample rutin* – 14 hari bekerja ii. Sample bukan rutin** - 21 hari bekerja atau 	G-TAC _R	-	-	-	-	-

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
	<p>mengikut keperluan ujian</p> <p>Nota: *Sampel rutin – sampel diterima tanpa perlu menunggu.</p> <p>**Sampel bukan rutin - sampel yang diterima dan perlu menunggu sampel lain siap, sampel yang memerlukan pelbagai analisa, sampel yang memerlukan pra-syarat khas atau jumlah sampel yang diterima melebihi kapasiti maksimum harian.</p>						
8.	Memproses pembaharuan lesen tidak lebih daripada 7 hari selepas permohonan lengkap diterima	UDDP	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut:</p> <p>1) Peruncit : 2,330 2) Pedagang: 207 3) Pemproses: 131 4) Estet: 205 5) Kelompok: 23 6) Peniaga Pukal : 2 7) Pembuatan Produk Getah: 304 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 165</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan bagi suku tahun pertama 2019</p> <p>1) Peruncit : 197 2) Pedagang: 31 3) Pemproses: 16 4) Estet: 41 5) Kelompok: 9 6) Peniaga Pukal : -</p>			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
			9) Nurseri Getah: 91	7) Pembuatan Produk Getah: 62 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 28 9) Nurseri Getah: 13 Jumlah Lesen : 397			
9.	Mendaftarkan Keahlian MRE dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan Jawatankuasa Pengurusan MRE.	MRE	19 Keahlian MRE telah didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja	3 ahli			
10.	Mengemaskini Laman Web <ul style="list-style-type: none"> Pencapaian piagam pelanggan setiap suku tahun Berita/aktiviti/peristiwa dalam masa lima (5) hari bekerja 	UTM/UKK	46 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	12 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM			
11.	Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun	LGM	1 misi teknikal yang dianjurkan oleh MRE sempena Perdana Menteri YAB & Misi MPI ke China pada 20-24 Ogos 2018	-			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
12.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja.	BEPG		59/59 hari dagangan			
13.	Harga Getah FOB harian LGM diterbitkan pada jam 12.00 tengah hari (harga rasmi) dan pada jam 5.00 petang (harga penutup)	MRE	242/242 hari dagangan	59 hari dagangan			
14.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun	BEPG	Statistik industri 2017 dan sehingga suku tahun ketiga 2018 telah dipaparkan.	Statistik industri Jan-Dec 2018 telah dipaparkan.			
15.	Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya	UPP	Laporan Tahunan 2017 telah disiapkan pada suku ketiga 2018 dalam masa ditetapkan	Rekabentuk Laporan Tahunan 2018 telah di pilih oleh KP. Mesyuarat Laporan Tahunan 2018 Bil 1/2019 akan diadakan pada 16 April 2019.			
16.	<i>Malaysian Rubber Board Digest</i> di terbitkan setiap bulan melalui laman sesawang LGM	UPP/ MRE	12 terbitan telah dikemaskini di laman web	3 terbitan			
17.	<i>Journal of Rubber Research</i> dan <i>Malaysian Rubber Review</i> diterbitkan	UPP	JRR: 4 terbitan MRR: 3 terbitan dan terbitan ke- 4 akan	MRR Suku Ke-4 th 2018 telah diterbitkan. JRR Suku pertama Jilid 22			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
	setiap suku tahun		diterbitkan pada tahun seterusnya	(1) 2019 telah diterbitkan sebelum 31 Mac 2019			
18.	<i>MRB Rubber Technology Development (MRTD)</i> dan Buletin Sains & Teknologi diterbitkan dua kali setahun	UPP	1 terbitan telah diterbitkan bagi MRTD dan 1 terbitan bagi BST	Tarikh akhir MRTD isu pertama ialah pada hujung suku tahun pertama. Hanya sebanyak 5 artikel dan 2 profil saintis telah diterima. BST 1/2018 telah siap untuk diedarkan. Suntingan artikel untuk BST 2/2018 sedang dilaksanakan.			
19.	Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (invois) yang lengkap	UKA	100% (6, 973 dari 6, 973 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari	100% (4,969 dari 4,969 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari.			
20.	Pembayaran tuntutan perjalanan dan lebihmasa akan dibayar pada setiap tarikh pembayaran gaji sekiranya diterima sebelum 10hb setiap bulan	UKA	Telah memproses sebanyak 3,197 (RM 980, 449.27) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa Telah memproses sebanyak 8, 432 (RM 3, 531,576.87) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)	Telah memproses sebanyak 610 (RM 214,977.11) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa Telah memproses sebanyak 1,694 (RM 613,457.23) permohonan Tuntutan Perjalanan			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
				(Pencapaian 100%)			
21.	Permohonan pendahuluan akan dibayar 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan	UKA	Local Advance claim sebanyak 718 (RM 393,791.50) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 117 (RM 11,956.00) permohonan (Pencapaian 100%)			
22.	Melaksanakan sekurang-kurangnya 90% daripada kursus dalaman yang dirancang setiap tahun berdasarkan Pelan Operasi Latihan/Takwim Latihan tahun semasa	UPSM	Sehingga akhir Disember tahun 2018, sebanyak 64 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2017	Sehingga akhir Mac tahun 2019, sebanyak 5 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2019			
23.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun	UPSM	<p>Sehingga akhir Disember 2018, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>> 7 hari : 2680 orang</p> <p><7 hari : 1816 orang</p> <p>Total: 4,496 orang</p> <p>Seramai 60% telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 40% belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan,</p>	<p>Sehingga akhir Mac 2019, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut :</p> <p>> 2 hari :240 orang</p> <p><2 hari : 937orang</p> <p>Total: 1160 orang</p> <p>Seramai 20 % telahpun dihantar menghadiri 2 hari kursus, manakala 80%</p>			

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2018

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian				
			2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
			tugas rasmi dan sebagainya	belum cukup 2 hari kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya			