

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
1.	Menghasilkan dua inovasi setiap tahun untuk dimanfaatkan oleh industri getah	RMC	1.Puncture Tapping Mechanism 2.Blade-Replaceable Tapping Knife 3.Method For Preparing Coagulated Or Cup Lump Rubber-Based Modified Bitumen 4.A composition of Sound Insulator 5. ARTS RX5 (pre-commercialising several unit testing di SPKT)	Tiada	
2.	Mengesyorkan satu teknologi untuk dikomersilkan setiap tahun	JKHILGM	Penyertaan ke Anugerah Harta Intelek 2015 Patern Title: A Composition of Sound Insulator	1. Perjanjian Kolaborasi Pengkomersilan antara Lembaga Getah Malaysia dengan FOSS Analytical 2. Perjanjian Perlesenan Teknologi antara Lembaga Getah Malaysia dan MyKPK Rubber Integrated Sdn Bhd	
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 2015 adalah sebanyak 104 kursus dengan 2485 peserta.	Bilangan kursus yang dilaksanakan pada Qtr 3/2016 adalah sebanyak 37 kursus dengan 1067 peserta.	
4.	Melaksanakan Program Khidmat Nasihat Industri kepada sekurang-kurangnya enam	ITAS	18 Syarikat/ kilang telah menyertai program ini yang telah dilaksanakan secara 2 sesi	9 Syarikat/ kilang telah menyertai program ini yang telah dilaksanakan pada bulan	

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
	syarikat/ kilang pembuatan produk getah dalam setahun.		iaitu pada bulan Mei dan November 2015. Syarikat/ kilang ini meliputi kawasan di Pulau Pinang, Perak, Selangor dan Kedah.	September 2016. Syarikat/ kilang ini meliputi kawasan di Pulau Pinang, Perak dan Selangor.	
5.	Penganjuran sekurang-kurangnya satu persidangan/ seminar/bengkel getah setiap tahun	BEPEG	Pada 16 Feb 2015 taklimat GST telah diadakan di AHM, Sungai Buloh & dihadiri seramai 91 peserta yang terdiri daripada pengilang barangan getah.	NREC 2016 diadakan pada 27-28 Sep 2016 di Akademi Hevea Malaysia, Sungai Buloh dengan tema <i>Market Uncertainties: Strategies For Sustainability</i> . 113 orang peserta telah menghadiri persidangan ini.	
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: 133 Pertanyaan: 693	Jumlah keseluruhan aduan dan pertanyaan : Aduan: 16 Pertanyaan: 170	
7.	Sampel-sampel yang diuji diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan tertakluk kepada syarat-syarat sampel dan status peralatan: <ol style="list-style-type: none"> Sample rutin* – 14 hari bekerja Sample bukan rutin** - 21 hari bekerja atau mengikut keperluan ujian 	G-TAC _R	Di sepanjang 2015, G-TACR menerima sebanyak 8,950 sampel yang memerlukan 46,718 analisa.	-	-

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
	<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 : 3728 2) Pedagang: 383 3) Pemproses: 184 4) Estet: 295 5) Kelompok: 20 6) Peniaga Pukal : 4 7) Pembuatan Produk Getah: 415 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 187 9) Nurseri Getah: 217</p>	<p>Jumlah lesen yang dikeluarkan adalah seperti berikut:</p> <p>1) Peruncit : 1043 2) Pedagang: 60 3) Pemproses: 37 4) Estet: 67 5) Kelompok: 6 6) Peniaga Pukal : 2 7) Pembuatan Produk Getah: 119 8) Mengeksport Sarung Tangan Getah: 56 9) Nurseri Getah: 45</p>	
9.	Meluluskan permohonan keahlian MRE dalam tempoh 10	MRE	11 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10	1 Keahlian MRE telah diluluskan dalam tempoh 10 hari bekerja	

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
	hari bekerja		hari bekerja		
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	58 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	23 berita web telah dikemaskini ke dalam laman web LGM	
11.	Menganjurkan misi teknikal sekurang-kurangnya dua kali setahun	MRE	Satu working visit LGM ke Guangzhou dan Haikou, China telah diadakan pada 7-12 April 2015	Tiada <i>working visit</i> diadakan	
12.	Harga getah peringkat ladang akan dipaparkan di laman sesawang LGM sebelum 2 petang setiap hari bekerja.	BEPEG	245/245 hari dagangan	60/60 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	245/245 hari dagangan	60/60 hari dagangan	
14.	Statistik industri getah dikemaskini di laman sesawang LGM setiap suku tahun	BEPEG	Statistik industri 2014 dan sehingga Q3 2015 telah dipaparkan.	Statistik industri sehingga Jun 2016 telah dipaparkan	
15.	Laporan Tahunan akan diterbitkan pada suku tahun ketiga tahun berikutnya	UPP	Laporan Tahunan 2014 - telah diedarkan pada 1 Oktober 2015	Laporan Tahunan 2015 telah diterbitkan dan dihantar ke MPIC dan Parlimen untuk dibentangkan.	

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
16.	<i>Malaysian Rubber Board Digest</i> di terbitkan setiap bulan melalui laman sesawang LGM	UPP/ MRE	15 terbitan telah dikemaskini di laman web	Sepuluh keluaran MRD telah dipaparkan di laman web LGM. Keluaran MRD yang disunting dan dicetak oleh UPP dihentikan penerbitan selaras dengan keputusan MPT bil 14-2016 pada Mei 2016.	
17.	<i>Journal of Rubber Research</i> dan <i>Malaysian Rubber Review</i> diterbitkan setiap suku tahun	UPP	JRR: 4 terbitan MRR: 3 terbitan dan terbitan ke-4 akan diterbitkan pada tahun seterusnya	JRR 19(3) 2016 telah siap pada penghujung September 2016 dan telah diedarkan. Terbitan suku ke-2 MRR 2016 dijangka siap pada akhir Oktober 2016.	
18.	<i>MRB Rubber Technology Development (MRTD)</i> dan Buletin Sains & Teknologi diterbitkan dua kali setahun	UPP	2 terbitan telah diterbitkan	Vol 16 (1) of MRTD dijangka siap pada akhir Oktober 2016. BST Bil 1/2016 telah diterbitkan dan diedarkan.	
19.	Pembayaran bil kepada pembekal-pembekal perkhidmatan atau produk diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen (invois) yang lengkap	UKA	100% (6,752 dari 6,752 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari	100% (1,674 dari 1,674 invois) dibayar dalam tempoh 14 hari	
20.	Pembayaran tuntutan perjalanan	UKA	Telah memproses sebanyak	Telah memproses sebanyak 962	

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
	dan lebihmasa akan dibayar pada setiap tarikh pembayaran gaji sekiranya diterima sebelum 10hb setiap bulan		3,533(RM 1,429,945.74) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa Telah memproses sebanyak 9,388 (RM4,863,837.37) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)	(RM 37,447.52) permohonan Tuntutan Kerja Lebih Masa (Pencapaian 100%) Telah memproses sebanyak 2,354 (RM1,007,786.49) permohonan Tuntutan Perjalanan (Pencapaian 100%)	
21.	Permohonan pendahuluan akan dibayar 3 hari bekerja daripada tarikh permohonan diluluskan	UKA	Local Advance claim sebanyak 660 (RM 175,953.00) permohonan (Pencapaian 100%)	Local Advance claim sebanyak 203 (RM 92,136.50) 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 2015, sebanyak 51 kursus Berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2015	Sehingga akhir September tahun 2016, sebanyak TIGA BELAS (13) kursus berjaya dianjurkan secara dalaman seperti yang dijadualkan dalam Pelan Operasi Latihan Tahun 2016	
23.	Memastikan semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 7 hari setahun	UPSM	Sehingga akhir DISEMBER 2015, Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 7 hari : 1,065 orang <7 hari : 170 orang 0 hari : 23 orang Total: 1,258 orang Seramai 99% telahpun dihantar menghadiri kursus di luar penganjuran LGM dan secara	Sehingga akhir September 2016 , Jumlah anggota LGM yang menghadiri kursus adalah seperti berikut : > 7 hari : 422 orang <7 hari : 740 orang 0 hari : 88 orang Total: 1,250 orang Seramai 93% telahpun dihantar menghadiri kursus di luar penganjuran LGM dan secara dalaman, manakala 7% masih belum menghadiri sebarang	

PRESTASI PIAGAM PELANGGAN 2016

Bil	Piagam Pelanggan	Unit	Pencapaian		
			2015	Q3 2016	Q4 2016
			dalam, manakala 1% tidak menghadiri sebarang kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	kursus atas pelbagai masalah berkaitan seperti kesihatan, tugas rasmi dan sebagainya	