

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2020**  
**LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)**

Bil	Perkhidmatan	Janji	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Perkhidmatan yang dapat diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang memepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang memepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)		
1	<b>Permohonan e-Permit</b> Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020	Memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 jam bekerja.	80	100%	0	100%	80	0
2	<b>Permohonan e-Sijil 3P</b> Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020	Memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 hari bekerja.	Eksport 13,006	100%	0	100%	13,006	0

3	<b>Khidmat Pemasaran</b> Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020	Memberi Khidmat Pemasaran dengan mengatitkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran dalam tempoh 1 hari bekerja.	1	100%	0	100%	1	0
4	<b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020	Memberi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran dalam tempoh 1 hari bekerja.	50	100%	0	100%	50	0
5	<b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b> Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020	Membalas Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima daripada orang awam dalam tempoh 1 hari bekerja	6	100%	0	100%	6	0
		Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam bermula daripada tarikh aduan diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja.	6	100%	0	100%	6	0

6	Permohonan Penyeretaan Pasar Tani	Memproses Permohonan Penyeretaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja.	542	100%	0	100%	542	0
	Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020							
7	Permohonan Sebagai Vendor Agromas / Olemas	Memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas / Olemas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 bulan bekerja	1	100%	0	100%	1	0
	Tarikh Mula 1/3/2020 Tarikh Selesai - 31/3/2020							

Peratusan KPI KP Bagi Bulan MAC :

100%

Laporan Disediakan Oleh:



**IRA WAHIDA WOOD**  
Setiausaha Pejabat  
FAMA

Laporan Disahkan Oleh:



**SITI NUR RUHIL KHATIB BT ABD RANI**  
Penolong Pengarah Kanan  
Cawangan Pentadbiran dan Pengurusan Harta  
FAMA