

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI 2014

LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)

| Bil | Perkhidmatan                                                                    | Janji                                                                                                                                                                                    | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                              | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                           | Perkhidmatan yang dapat diproses | Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                 |                                                                                                                                                                                          | Jumlah<br>(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | %<br>(Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | Jumlah<br>(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan) | % (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan) |                                  |                                                            |
| 1   | Permohonan e-Permit<br><br>Tarikh Mula - 1/7/2014<br>Tarikh Selesai - 31/7/2014 | <b>1 jam bekerja</b> bagi memproses setiap <b>Permohonan e-Permit</b> import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA        | 50                                                                                               | 92.59                                                                                        | 4                                                                                                | 7.41                                                                                      | 54                               | Permohonan diterima selepas jam 5 petang pada hari bekerja |
| 2   | Permohonan Sijil 3P<br><br>Tarikh Mula - 1/7/2014<br>Tarikh Selesai - 31/7/2014 | e- <b>1 hari bekerja</b> bagi memproses setiap <b>Permohonan e-Sijil 3P</b> yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA | 11475                                                                                            | 100                                                                                          | 0                                                                                                | 0                                                                                         | 11475                            | Tiada                                                      |