

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN FEBRUARI 2013

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 jam	> 1 jam			
1 jam bekerja bagi memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA. * Permit akan dilepaskan dari pkul 8.00am sehingga 5.00pm(waktu bekerja)	IMPORT 476	441	6	447	28	1
	EKSPORT 152	150	2	152	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
1 hari bekerja bagi memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	4670	4670	-	4670	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
1 hari bekerja bagi Khidmat Pemasaran dengan mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	9	9	-	9	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan maklumat yang disalurkan	Bilangan maklumat yang disalurkan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
1 hari bekerja bagi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasar membuat keputusan pemasaran.	35	35	-	35	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan Aduan dan Pertanyaan yang diterima	Bilangan Aduan dan pertanyaan yang jawab		Bilangan Aduan selesai dijawab (< 14 hari)	Bilangan Aduan dalam tindakan (> 14 hari)	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
1 hari bekerja bagi Makluman Tindakan Susulan Kepada Pertanyaan dan Aduan Awam dari tarikh diterima dan dijawab sepenuhnya dalam tempoh 14 hari.	13	5	8	13		-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 minggu	> 1 minggu			
1 minggu hari bekerja bagi memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	PASAR TANI 669	614	-	669	18	37
	KARAVAN	0	0	0	0	0

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 bulan	> 1 bulan			
1 bulan hari bekerja bagi memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas dari tarikh permohonan lengkap diterima.	TIADA					

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN FEBRUARI 2013
LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)

Bil.	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan (yang diproses)
			Jumlah (Jumlah Perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa/ standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati 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	Permohonan e-Permit (98.67 %)	1 jam bekerja bagi memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	IMPORT 441	98.66%	6	1.34%	447
			EKSPORT 150	98.68%	2	1.32%	152
2	Permohonan e-Sijil 3P (100%)	1 hari bekerja bagi memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	4670	100%	-	-	4670
3	Khidmat Pemasaran (100 %)	1 hari bekerja bagi Khidmat Pemasaran dengan mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	9	100%	-	-	9

4	Khidmat Maklumat Pasaran (100 %)	1 hari bekerja bagi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran.	35	100%	-	-	35
5	Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam (100%)	1 hari bekerja bagi Makluman Tindakan Susulan Kepada Pertanyaan dan Aduan Awam dari tarikh diterima dan dijawab sepenuhnya dalam tempoh 14 hari.	13	100%	-	-	13
6	Permohonan Penyertaan Pasar Tani (100 %)	1 minggu hari bekerja bagi memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	PASAR TANI 669	100%	-	-	669
			KARAVAN 0	100%	-	-	0
7	Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas (100%)	1 bulan hari bekerja bagi memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas dari tarikh permohonan lengkap diterima.	0	100%	-	-	0

Peratusan KPI KP Bagi Bulan FEBRUARI : 99.81%