

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JANUARI 2013**

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 jam	> 1 jam			
<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.  * Permit akan dilepaskan dari pukul 8.00am sehingga 5.00pm(waktu bekerja)	<b>IMPORT</b> 754	667	42	709	44	1
	<b>EKSPORT</b> 193	190	2	192	1	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
<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.	5764	5764	-	5764	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Khidmat Pemasaran</b> dengan mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	10	10	-	10	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan maklumat yang disalurkan	Bilangan maklumat yang disalurkan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasar membuat keputusan pemasaran.	31	31	-	31	-	-

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			
<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Makluman Tindakan Susulan Kepada Pertanyaan dan Aduan Awam</b> dari tarikh diterima dan dijawab sepenuhnya dalam tempoh 14 hari.	15	15	-	15	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bilangan yang ditolak	Bilangan yang ditangguh
		1 minggu	> 1 minggu			
<b>1 minggu hari bekerja</b> bagi <b>memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b> atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>PASAR TANI</b> 721	590	3	663	58	70
	<b>KARAVAN</b> -	-	-	-	-	-

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

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JANUARI 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	<b>Permohonan e-Permit</b>  <b>(96.53 %)</b>	<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.	<b>IMPORT</b> 667	94.10%	42	5.90%	709
			<b>EKSPORT</b> 190	98.96%	2	1.04%	192
2	<b>Permohonan e-Sijil 3P</b>  <b>( 100% )</b>	<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.	5764	100%	-	-	5764
3	<b>Khidmat Pemasaran</b>  <b>(100 %)</b>	<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Khidmat Pemasaran</b> dengan mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	10	100%	-	-	10

4	<b>Khidmat Maklumat Pasaran</b>  <b>(100 %)</b>	<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran.	31	100%	-	-	31
5	<b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b>  <b>(100%)</b>	<b>1 hari bekerja</b> bagi <b>Makluman Tindakan Susulan Kepada Pertanyaan dan Aduan Awam</b> dari tarikh diterima dan dijawab sepenuhnya dalam tempoh 14 hari.	15	100%	-	-	15
6	<b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b>  <b>(99.50%)</b>	<b>1 minggu hari bekerja</b> bagi memproses <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b> atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>PASAR TANI</b> 590	99.50%	3	0.50%	593
			<b>KARAVAN</b> 0	0%	0	0%	0
7	<b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b>  <b>(100 %)</b>	<b>1 bulan hari bekerja</b> bagi memproses <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>TIADA PERMOHONAN BAGI BULAN DISEMBER</b>				

**Peratusan KPI KP Bagi Bulan Disember : ( 99.43)%**