

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JUN 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 pukul 8.00 pagi sehingga 5.00 petang(waktu bekerja)	IMPORT 550	491	24	515	35	-
	EKSPORT 157	150	34	154	3	-

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.	8083	8083	-	8083	-	-

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.						

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.	28	28	-	28	-	-

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 375	350	11	361	11	3
	KARAVAN 2	2	-	2	-	-

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.	1	1	-	1	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JUN 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 (96.37%)	1 jam bekerja bagi memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	IMPORT 491	95.33%	24	4.67%	515
			EKSPORT 150	97.40%	4	1.60%	154
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.	8083	100%	-	-	8083
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.	10	100%	-	-	10

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.	28	100%	-	-	28
6	Permohonan Penyertaan Pasar Tani (98.5%)	1 minggu hari bekerja bagi memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	PASAR TANI 350	97%	11	3%	361
			KARAVAN 2	100%	-	-	2
7	Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas (100%)	1 bulan hari bekerja bagi memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas dari tarikh permohonan lengkap diterima.	1	100%	-	-	1

Peratusan KPI KP Bagi Bulan JUN: 99.30%