

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN MEI 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 8.00 pagi sehingga 5.00 petang(waktu bekerja)	<b>IMPORT</b> 581	540	22	422	19	-
	<b>EKSPORT</b> 221	210	3	213	8	-

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.	5463	5463	-	5463	-	-

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.	8	8	-	8	-	-

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.	45	45	-	45	-	-

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.	27	27	-	27	-	-

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> 593	507	6	513	80	0
	<b>KARAVAN</b> 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			
<b>1 bulan hari bekerja</b> bagi memproses <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b> dari tarikh permohonan lengkap diterima.	3	3	-	3	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN MEI 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>(97.35%)</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> 540	96.10%	22	3.90%	562
			<b>EKSPORT</b> 210	98.59%	3	1.41%	213
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.	5463	100%	-	-	5463
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.	8	100%	-	-	8

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.	45	100%	-	-	-
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.	27	100%	-	-	100%
6	<b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b>  <b>(99.42%)</b>	1 minggu hari bekerja bagi memproses <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b> atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>PASAR TANI</b> 507	98.83%	6	1.17%	513
			<b>KARAVAN</b> 2	100%	-	-	2
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.	3	100%	-	-	3

**Peratusan KPI KP Bagi Bulan MEI: 99.54%**