

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JANUARI 2011

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 setiap Permohonan E-Permit dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses secara online permit import dan eksport komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	IMPORT 771	729	5	734	37	-
	EKSPORT 965	940	10	950	15	-

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 setiap Permohonan E-Grading dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses permohonan bagi penggredan hasil pertanian tersebut.	166	166	-	166	-	-

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 Pemasaran dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	3	2	1	3	-	-

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 , kami berusaha membekalkan maklumat terkini bagi hasil-hasil pertanian terpilih untuk memenuhi keperluan kumpulan sasaran semasa membuat keputusan pemasaran.	2	2	-	2	-	-

PIAGAM PELANGGAN	Bilangan Aduan dan Pertanyaan yang diterima	Bilangan Aduan dan pertanyaan yang jawab		Bilangan Aduan selesai dijawab	Bilangan Aduan dalam tindakan	Bilangan yang ditangguh
		1 hari	> 1 hari			
1 hari bekerja bagi Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam dari tarikh diterima, kami berusaha memastikan semua pertanyaan dan aduan awam dijawab dan dimaklumkan tindakan susulan selanjutnya.	20	9	11	20	-	-

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 Permohonan Penyertaan Pasar Tani dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan penyertaan Pasar Tania tau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani.	PASAR TANI 378	340	-	378	38	-
	KARAVAN 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 Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan sebagai vendor Agromas dan Olemas.	2	2	-	2	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN JANUARI 2011
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	1 jam bekerja bagi setiap Permohonan E-Permit dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses secara online permit import dan eksport komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	IMPORT 729 EKSPORT 940	99.32% 98.95%	IMPORT 5 EKSPORT 10	0.68% 1.05%	IMPORT 734 EKSPORT 950
2	Permohonan E-Grading	1 jam bekerja bagi setiap Permohonan E-Grading dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses permohonan bagi penggedan hasil pertanian tersebut.	166	100%	-	-	166
3	Khidmat Pemasaran	1 hari bekerja bagi Khidmat Pemasaran dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	1	33.33%	2	66.67%	3

4	Khidmat Maklumat Pasaran	1 hari bekerja bagi Khidmat Maklumat Pasaran , kami berusaha membekalkan maklumat terkini bagi hasil-hasil pertanian terpilih untuk memenuhi keperluan kumpulan sasar semasa membuat keputusan pemasaran.	2	100%	-	-	2
5	Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam	1 hari bekerja bagi Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam dari tarikh diterima, kami berusaha memastikan semua pertanyaan dan aduan awam dijawab dan dimaklumkan tindakan susulan selanjutnya.	9	45%	11	55%	20
6	Permohonan Penyertaan Pasar Tani	1 minggu hari bekerja bagi Permohonan Penyertaan Pasar Tani dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan penyertaan Pasar Tania tau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani.	PASAR TANI 340 KARAVAN 0	100%	-	-	340 -
7	Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas	1 bulan hari bekerja bagi Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan sebagai vendor Agromas dan Olemas.	2	100%	-	-	100%