

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN FEBRUARI 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 <b>Permohonan E-Permit</b> dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses secara online permit import dan eksport komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	<b>IMPORT</b> 554	530	6	536	18	-
	<b>EKSPORT</b> 717	700	6	706	11	-

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 <b>Permohonan E-Grading</b> dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses permohonan bagi penggredan hasil pertanian tersebut.	138	138	-	138	-	-

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</b> bekerja bagi <b>Khidmat Pemasaran</b> dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha mengaturkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran.	4	1	3	4	-	-

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</b> bekerja bagi <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> , kami berusaha membekalkan maklumat terkini bagi hasil-hasil pertanian terpilih untuk memenuhi keperluan kumpulan sasaran semasa membuat keputusan pemasaran.	6	6	-	6	-	-

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			
<b>1 hari</b> bekerja bagi <b>Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam</b> dari tarikh diterima, kami berusaha memastikan semua pertanyaan dan aduan awam dijawab dan dimaklumkan tindakan susulan selanjutnya.	14	3	11	14	-	-

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</b> hari bekerja bagi <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b> dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan penyertaan Pasar Tania tau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani.	<b>PASAR TANI</b> Tiada  <b>KARAVAN</b> Tiada	-	-	-	-	-

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</b> hari bekerja bagi <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b> dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan sebagai vendor Agromas dan Olemas.	2	2	-	2	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN FEBRUARI 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	<b>Permohonan E-Permit</b>	<b>1 jam</b> bekerja bagi setiap <b>Permohonan E-Permit</b> dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses secara online permit import dan eksport komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA.	<b>IMPORT</b> 530  <b>EKSPORT</b> 700	98.88%  99.15%	<b>IMPORT</b> 6  <b>EKSPORT</b> 6	1.12%  0.85%	<b>IMPORT</b> 536  <b>EKSPORT</b> 706
2	<b>Permohonan E-Grading</b>	<b>1 jam</b> bekerja bagi setiap <b>Permohonan E-Grading</b> dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses permohonan bagi penggredan hasil pertanian tersebut.	138	100%	-	-	138
3	<b>Khidmat Pemasaran</b>	<b>1 hari</b> bekerja bagi <b>Khidmat Pemasaran</b> 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	25%	3	75%	4

4	<b>Khidmat Maklumat Pasaran</b>	<b>1 hari</b> bekerja bagi <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> , kami berusaha membekalkan maklumat terkini bagi hasil-hasil pertanian terpilih untuk memenuhi keperluan kumpulan sasar semasa membuat keputusan pemasaran.	6	100%	-	-	6
5	<b>Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam</b>	<b>1 hari</b> bekerja bagi <b>Jawapan Balas Aduan dan Pertanyaan Awam</b> dari tarikh diterima, kami berusaha memastikan semua pertanyaan dan aduan awam dijawab dan dimaklumkan tindakan susulan selanjutnya.	3	21.43%	11	78.57%	14
6	<b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b>	<b>1 minggu</b> hari bekerja bagi <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b> dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan penyertaan Pasar Tania tau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani.	<b>PASAR TANI</b> Tiada  <b>KARAVAN</b> Tiada	-	<b>PASAR TANI</b> Tiada  <b>KARAVAN</b> Tiada	-	-
7	<b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b>	<b>1 bulan</b> hari bekerja bagi <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas/ Olemas</b> dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan sebagai vendor Agromas dan Olemas.	2	100%	-	-	2