

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN MAC 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> 528	490	11	501	27	-
	<b>EKSPORT</b> 917	887	0	887	30	-

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.	131	131	-	131	-	-

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.	5	5	-	5	-	-

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.						

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.	10	3	7	10	-	-

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> 54	49	-	54	5	-
	<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.	TIADA	-	-	-	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA BAGI BULAN MAC 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 490  EKSPORT 887	97.8%  100%	IMPORT 11  EKSPORT 0	2.2%  -	IMPORT 501  EKSPORT 887
2	Permohonan E-Grading	1 jam bekerja bagi setiap Permohonan E-Grading dari tarikh penerimaan permohonan, kami berusaha untuk memproses permohonan bagi penggredan hasil pertanian tersebut.	131	100%	-	-	131
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.	5	100%	-	-	5
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.					
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	3	30%	7	70%	10