

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA JANUARI 2010

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.	142	142	-	132	10	-

Tindakan: PK(Regulatori)

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.	161	161	-	161	-	-

Tindakan: PK(Regulatori)

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 618 Permohonan	200	391	591	27	-
	EKSPORT 820 Permohonan	300	496	796	24	-

Tindakan: PK(Regulatori)

Permohonan permit adalah sepanjang masa. Permit akan dilepaskan dari pkul 8.00am sehingga 5.00pm(waktu bekerja).

Kebanyakan permit yang dipohon adalah selepas waktu bekerja iaitu dari 5.00pm sehingga 7.00am.

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.	31	30	1	31	-	-

Tindakan: PK(Maklumat Pasaran)

PIAGAM PELANGGAN	Bil permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bil 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	0	0	2	0	0

Tindakan: PK(Proses)

Nota: Kelulusan Permohonan tertakluk kepada:

1. Keputusan PAP
2. Keputusan Jawatankuasa Penjenamaan
3. Tawaran Harga
4. Penyediaan Pembungkusan dan Pelabelan

PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN PERMOHONAN YANG DITERIMA	BILANGAN YANG DILULUSKAN		BILANGAN YANG DIPROSES	BILANGAN YANG DITOLAK	BILANGAN YANG DI TANGGUH
		1 MINGGU	> 1 MINGGU			
1 minggu bekerja bagi Permohonan Penyertaan Pasar Tani dari tarikh permohonan diterima, kami berusaha memproses permohonan penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani	74	3	-	3	71	

Tindakan: PK(Pembangunan Usahawan)

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	-	-

Tindakan: PK(Komunikasi Korporat)

PIAGAM PELANGGAN	BILANGAN PERMOHONAN YANG DITERIMA	BILANGAN YANG DILULUSKAN		BILANGAN YANG DIPROSES	BILANGAN YANG DITOLAK	BILANGAN YANG DI TANGGUH
		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.	71	24	47	39	-	32

Tindakan: PK(Urusniaga Segar)