

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN FAMA MEI 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.	197	-	197	173	24	-

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.	200	-	200	200	-	-

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 560 Permohonan	520	-	520	40	-
	EKSPORT 881 Permohonan	841	-	841	40	-

Tindakan: PK(Regulatori)

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

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	2,760	2,208	-	2,760	552	-

Tindakan: PK(Pembangunan Usahawan)

PIAGAM PELANGGAN	Bil permohonan yang diterima	Bilangan yang diluluskan		Bilangan yang diproses	Bil yang ditolak	Bilangan yang ditangguh	Catatan:
		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	2	0	0	1. serbuk Minuman Malt Bercoklat 2. Pes Ikan Bakar

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 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.	10	8	2	10	-	-

PK (Komunikasi Korporat)

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.	14	14	-	-	-	-

PK (Maklumat Pasaran)