

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2020

LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)

| Bil | Perkhidmatan                                                                             | Janji                                                                                                                                                                            | Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                              | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan                                                 |                                                                                           | Perkhidmatan yang dapat diproses | Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
|     |                                                                                          |                                                                                                                                                                                  | Jumlah<br>(Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | %<br>(Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | Jumlah<br>(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><br><br>Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai - 30/11/2020   | Memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 jam bekerja.     | 103                                                                                              | 100%                                                                                         | 0                                                                                                | 0%                                                                                        | 103                              | Tiada                                            |
| 2   | <b>Permohonan e-Sijil 3P</b><br><br>Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai - 30/11/2020 | Memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 hari bekerja. | <i>Eksport</i><br>13,210                                                                         | 100%                                                                                         | 0                                                                                                | 0%                                                                                        | 13,210                           | Tiada                                            |

|   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |    |      |   |    |       |       |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|---|----|-------|-------|
| 3 | <b>Khidmat Pemasaran</b><br><br>Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai - 30/11/2020                       | Memberi Khidmat Pemasaran dengan mengatur jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran dalam tempoh 1 hari bekerja.            | 1  | 100% | 0 | 0% | 1     | Tiada |
| 4 | <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b><br><br>Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai - 30/11/2020                | Memberi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran dalam tempoh 1 hari bekerja. | 25 | 100% | 0 | 0% | 25    | Tiada |
| 5 | <b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b><br><br>Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai - 30/11/2020 | Membalas Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima daripada orang awam dalam tempoh 1 hari bekerja                                                                                      | 36 | 100% | 0 | 0% | 36    | Tiada |
|   |                                                                                                            | Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam bermula daripada tarikh aduan diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja.                                                                           | 0  | 0%   | 0 | 0% | Tiada | Tiada |

|   |                                                           |                                                                                                                                                                                      |     |      |   |    |       |       |
|---|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---|----|-------|-------|
| 6 | <b>Permohonan<br/>Penyertaan Pasar<br/>Tani</b>           | Memproses Permohonan<br>Penyertaan Pasar Tani atau<br>pembaharuan permit<br>berniaga Pasar Tani dari<br>tarikh permohonan lengkap<br>diterima dalam tempoh 1<br>minggu hari bekerja. | 174 | 100% | 0 | 0% | 174   | Tiada |
|   | Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai -<br>30/11/2020   |                                                                                                                                                                                      |     |      |   |    |       |       |
| 7 | <b>Permohonan<br/>Sebagai Vendor<br/>Agromas / Olemas</b> | Memproses Permohonan<br>Sebagai Vendor Agromas /<br>Olemas dari tarikh<br>permohonan lengkap<br>diterima dalam tempoh 1<br>bulan bekerja                                             | 0   | 0%   | 0 | 0% | Tiada | Tiada |
|   | Tarikh Mula 1/11/2020<br>Tarikh Selesai -<br>30/11/2020   |                                                                                                                                                                                      |     |      |   |    |       |       |

Peratusan KPI KP Bagi Bulan NOVEMBER :

**100%**

Laporan Disediakan Oleh:

Laporan Disahkan Oleh:

  
**NUR AIN BINTI RAMLEE**  
 Penolong Pegawai Ehwal Ekonomi  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA  
 18/12/2020

  
**KARTINI CHA**  
 Penolong Pengarah Kanan  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA  
 18/12/2020