

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2020

LEMBAGA PEMASARAN PERTANIAN PERSEKUTUAN (FAMA)

| Bil | Perkhidmatan   | Janji  | Memepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan  |   | Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan  |   | Perkhidmatan yang dapat diproses | Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai |
|-----|--|--|---|---|---|---|----------------------------------|--|
|     |  |  | Jumlah (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang memepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | % (Peratus perkhidmatan disampaikan yang memepati 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><br>Tarikh Mula 1/10/2020<br>Tarikh Selesai - 31/10/2020   | Memproses setiap Permohonan e-Permit import atau eksport yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 jam bekerja.     | 99  | 100%  | 0   | 0%  | 99                               | Tiada  |
| 2   | <b>Permohonan e-Sijil 3P</b><br>Tarikh Mula 1/10/2020<br>Tarikh Selesai - 31/10/2020 | Memproses setiap Permohonan e-Sijil 3P yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh 1 hari bekerja. | Eksport<br>12,916   | 100%  | 0   | 0%  | 12,916                           | Tiada  |

|   |  |   |    |      |   |    |    |       |
|---|--|---|----|------|---|----|----|-------|
| 3 | <b>Khidmat Pemasaran</b><br><br>Tarikh Mula 1/10/2020<br>Tarikh Selesai - 31/10/2020                             | Memberi Khidmat Pemasaran dengan mengatitkan jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran dalam tempoh 1 hari bekerja.         | 2  | 100% | 0 | 0% | 2  | Tiada |
| 4 | <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b><br><br>Tarikh Mula 1/10/2020<br>Tarikh Selesai - 31/10/2020                      | Memberi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran dalam tempoh 1 hari bekerja. | 50 | 100% | 0 | 0% | 50 | Tiada |
| 5 | <b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b><br><br>Tarikh Mula 1/10/2020<br>Tarikh Selesai - 31/10/2020       | Membalas Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima daripada orang awam dalam tempoh 1 hari bekerja  | 24 | 100% | 0 | 0% | 24 | Tiada |
|   | <b>Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam bermula daripada tarikh aduan diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja.</b> |   | 2  | 100% | 0 | 0% | 2  | Tiada |

|   |   |   |     |      |   |    |       |       |
|---|---|---|-----|------|---|----|-------|-------|
| 6 | <p><b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b></p> <p>Tarikh Mula 1/10/2020<br/>Tarikh Selesai - 31/10/2020</p>           | <p>Memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja.</p> | 200 | 100% | 0 | 0% | 200   | Tiada |
| 7 | <p><b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas / Olemas</b></p> <p>Tarikh Mula 1/10/2020<br/>Tarikh Selesai - 31/10/2020</p> | <p>Memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas / Olemas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 bulan bekerja</p>  | 0   | 0%   | 0 | 0% | Tiada | Tiada |


Peratusan KPI KP Bagi Bulan OKTOBER : **100%**

Laporan Disediakan Oleh:

  
**NUR AIN BINTI RAMLEE**  
 Penolong Pegawai Ehwal Ekonomi  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA

17/11/2020

Laporan Disahkan Oleh:

  
**KARTINI CHA**  
 Penolong Pengarah Karan  
 Bahagian Pentadbiran  
 FAMA

17/11/2020

