

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

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   | Permohonan e-Permit<br><br>Tarikh Mula - 1/11/2015<br>Tarikh Selesai - 30/11/2015 | Memproses <b>Permohonan e-Permit</b> import yang telah divarifikasikan hanya kepada komoditi biji kopi mentah dan kobis bulat di Sarawak sahaja yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh <b>1 jam bekerja.</b> | 80                                                                                               | 100                                                                                          | 0                                                                                                | 0                                                                                         | 80                               | Tiada                                            |
| 2   | Permohonan Sijil 3P<br><br>Tarikh Mula - 1/11/2015<br>Tarikh Selesai - 30/11/2015 | e- Memproses setiap <b>Permohonan e-Sijil 3P</b> yang telah divarifikasikan melalui Sijil Perakuan Pematuhan Dieksport yang dipertanggungjawabkan kepada FAMA dalam tempoh <b>1 hari bekerja.</b>                         | 11473                                                                                            | 100                                                                                          | 0                                                                                                | 0                                                                                         | 11473                            | Tiada                                            |

|   |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                    |    |     |   |   |    |       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---|---|----|-------|
| 3 | <p>Khidmat Pemasaran</p> <p>Tarikh Mula - 1/11/2015<br/>Tarikh Selesai - 30/11/2015</p>                       | <p>Memberi <b>Khidmat Pemasaran</b> dengan mengatur jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b>.</p>      | 19 | 100 | 0 | 0 | 19 | Tiada |
| 4 | <p>Khidmat Maklumat Pasaran</p> <p>Tarikh Mula - 1/11/2015<br/>Tarikh Selesai - 30/11/2015</p>                | <p>Memberi <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b> dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran tempoh <b>1 hari bekerja</b>.</p> | 48 | 100 | 0 | 0 | 48 | Tiada |
| 5 | <p>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</p> <p>Tarikh Mula - 1/11/2015<br/>Tarikh Selesai - 30/11/2015</p> | <p>Mambalas <b>Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima</b> daripada orang awam dalam tempoh <b>1 hari bekerja</b>.</p>                                                                               | 39 | 100 | 0 | 0 | 39 | Tiada |
|   |                                                                                                               | <p><b>Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam</b> bermula daripada tarikh aduan diterima dalam tempoh <b>1 minggu bekerja</b>.</p>                                                                          | 0  | 100 | 0 | 0 | 0  | Tiada |

|   |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                 |     |        |   |      |     |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|---|------|-----|-------|
| 6 | Permohonan<br>Penyertaan Pasar<br>Tani<br><br>Tarikh Mula -<br>1/11/2015<br>Tarikh Selesai -<br>30/11/2015           | Memproses <b>Permohonan<br/>Penyertaan Pasar Tani</b> atau<br>pembaharuan permit<br>berniaga Pasar Tani dari<br>tarikh permohonan lengkap<br>diterima dalam tempoh <b>1<br/>minggu bekerja.</b> | 801 | 100.00 | 0 | 0.00 | 801 | Tiada |
| 7 | Permohonan Sebagai<br>Vendor Agromas /<br>Olemas<br><br>Tarikh Mula -<br>1/11/2015<br>Tarikh Selesai -<br>30/11/2015 | Memproses <b>Permohonan<br/>Sebagai Vendor Agromas /<br/>Olemas</b> dari tarikh<br>permohonan lengkap<br>diterima dalam tempoh <b>1<br/>bulan bekerja.</b>                                      | 1   | 100    | 0 | 0    | 1   | Tiada |

Peratusan KPI KP Bagi Bulan NOVEMBER :

100.00

Laporan Disediakan Oleh:

  
NUR AIN BINTI RAMLEE  
Penolong Pegawai Ehwat Ekonomi  
FAMA  
16/12/2015

Laporan Disahkan Oleh:

  
HAIRUDIN HJ. YUNOS  
Pmg Penolong Pengarah Kanan  
Pentadbiran & Hartanah  
FAMA