

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI 2023

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 (Jumlah perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan) | % (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati 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><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023   | 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. | 85  | 100%  | 0   | 0%  | 85                               | Tiada  |
| 2   | <b>Permohonan e-Sijil 3P</b><br><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023 | 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>15,114  | 100%  | 0   | 0%  | 15,114                           | Tiada  |

|   |   |   |    |      |   |    |    |       |
|---|---|---|----|------|---|----|----|-------|
| 3 | <b>Khidmat Pemasaran</b><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023                       | <b>1 hari bekerja bagi Khidmat Pemasaran</b> dengan mengatur jadual pemasaran hasil-hasil pertanian berkualiti bagi pihak pekebun kecil mengikut harga pasaran                      | 12 | 100% | 0 | 0% | 1  | Tiada |
| 4 | <b>Khidmat Maklumat Pasaran</b><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023                | Memberi Khidmat Maklumat Pasaran dengan membekalkan maklumat terkini hasil-hasil pertanian terpilih untuk kumpulan sasaran membuat keputusan pemasaran dalam tempoh 1 hari bekerja. | 37 | 100% | 0 | 0% | 37 | Tiada |
| 5 | <b>Jawapan Balas Pertanyaan dan Aduan Awam</b><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023 | 1 hari bekerja bagi Maklum Balas Pertanyaan Yang Diterima daripada orang awam   | 34 | 100% | 0 | 0% | 34 | Tiada |
|   |   | 1 minggu bekerja bagi Menjawab Sepenuhnya Aduan Awam bermula daripada tarikh aduan diterima   | 1  | 100% | 0 | 0% | 1  | Tiada |

|   |   |  |     |      |   |    |       |       |
|---|---|--|-----|------|---|----|-------|-------|
| 6 | <b>Permohonan Penyertaan Pasar Tani</b><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023  | Memproses Permohonan Penyertaan Pasar Tani atau pembaharuan permit berniaga Pasar Tani dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 minggu hari bekerja. | 905 | 100% | 0 | 0% | 905   | Tiada |
| 7 | <b>Permohonan Sebagai Vendor Agromas</b><br>Tarikh Mula<br>01/01/2023<br>Tarikh Selesai -<br>31/01/2023 | Memproses Permohonan Sebagai Vendor Agromas dari tarikh permohonan lengkap diterima dalam tempoh 1 bulan bekerja   | 0   | 0%   | 0 | 0% | Tiada | Tiada |

Peratusan KPI KP Bagi Bulan JANUARI :

**100%**

Laporan Disediakan Oleh:

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

Laporan Disahkan Oleh:

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