

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bagi Bulan Februari 2019

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Perdagangan Dalam Negeri Februari 2019									
Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Permohonan Menjalankan Perniagaan Perdagangan Pengedaran selain Hypermarket, Superstore & Department Store asing (WRT).	8 hari bekerja dengan dokumen lengkap	26	11	42%	15	58%	0	0%	Ketidakpatuhan kepada piagam pelanggan adalah disebabkan semakan lanjut aktiviti syarikat oleh urus setia atas keperluan Jawatankuasa semasa mesyuarat
Permohonan Menjalankan Perniagaan Perdagangan Pengedaran bagi format Hypermarket, Superstore, Department Store dan Specialty Store (saiz >5,000 mps) asing.	16 hari bekerja dengan dokumen lengkap	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada permohonan
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Barang Kawalan.	7 hari	3	3	100%	0	0%	0	0%	-

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Barang Kawalan.	7 hari	8	8	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan perubahan had kuantiti simpanan/alamat perniagaan/alamat stor/jenis barang kawalan pada Lesen Barang Kawalan.	7 hari	5	5	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Jualan Langsung.	7 hari	6	6	0%	0	0%	0	0%	Tiada Mesyuarat di adakan pada bulan November 2018
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Jualan Langsung.	7 hari	14	14	0%	0	0%	0	0%	-
Jawatankuasa Subsidi Diesel (JKSD).	1 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Sijil kelulusan dikeluarkan dalam tempoh 1 hari selepas mesyuarat JKSD. Surat makluman dan penolakan telah dikeluarkan kepada pemohon untuk makluman.
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen PDA 1, PDA 2, PDA 3 dan PDA 4.	1 hari	23	20	86.96%	0	0%	3	13.04%	-

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen PDA 1, PDA 2, PDA 3 dan PDA 4 bagi jenama tempatan dan import.	20 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen PDA.	10 hari	278	187	67.27%	0	0%	91	32.73%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan Lesen PDA 5.	20 hari	41	38	92.68%	0	0%	3	7.32%	-
Memproses permohonan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dan dimaklumkan keputusannya kepada pemohon.	14 hari	1	1	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	7 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada permohonan baru diterima di ibu pejabat.
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Timbang dan Sukat dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.	5 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada permohonan pembaharuan diterima dalam bulan ini.

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Penguatkuasa
Februari 2019**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Jualan Murah.	1 hari	25	25	100%	0	0%	0	0%	-
Melulus dan mengeluarkan Label Cakera Optik.	3 hari	22	22	100%	0	0%	0	0%	-

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais
Februari 2019**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Menyemak dan memproses semua permohonan penyertaan Program Pembangunan Francais yang memenuhi syarat-syarat yang diperlukan.	20 hari	-	-	-	-	-	-	-	-
(Seksyen 6) Menyemak dan memproses permohonan pendaftaran francaisor dan pemegang francaisi induk setelah semua dokumen didapati lengkap.	7 hari	42	1	2.38%	0	0%	41	97.62%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =41 Diluluskan = 1 Ditolak =0
(Seksyen 6A / 55) Menyemak dan memproses permohonan pendaftaran francaisi kepada francaisor asing dan broker francais setelah semua dokumen didapati lengkap.	7 hari	45	1	2.22%	0	0%	18	97.78%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =44 Diluluskan = 1 Ditolak =0
Menjalankan siasatan terhadap aduan yang diterima daripada francaisor atau francaisi.	45 hari	21	16	76.19%	0	0%	5	23.81%	-

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
Februari 2019**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bigan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1)	1 hari	393	393	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2).	1 hari	128	128	100%	0	0%	0	0%	-
Menyelesaikan tuntutan	60 hari	393	251	63.87%	21	5.34%	121	30.79%	Kesemua 121 kes yang belum selesai telah ditetapkan untuk pendengaran pada bulan Mac 2019.
Pengeluaran award selepas pendengaran.	1 hari	135	135	100%	0	0%	0	0%	Jumlah award selepas pendengaran adalah tidak termasuk jumlah bagi kes-kes berikut: 1. Kes tarik balik = 51

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Februari 2019**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima	Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti	Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan	Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Akuan penerimaan dan maklumbalas aduan yang diterima kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari berkerja bagi aduan yang dikemukakan secara bertulis melalui surat atau emel, melalui panggilan telefon atau hadir sendiri.	3 hari	1560	1560	100%	0	0%	0	0%	-
Penyelesaian aduan daripada pengadu dalam tempoh 21 hari bekerja.	21 hari	1560	950	60.90%	27	1.73%	583	37.37%	-