

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bagi Bulan Mac 2019

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Perdagangan Dalam Negeri Mac 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
Mac 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	72	72	100%	0	0%	0	0%	-
Melulus dan mengeluarkan Label Cakera Optik.	3 hari	33	33	100%	0	0%	0	0%	-

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais
Mac 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	51	6	11.76%	0	0%	45	88.24%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiri) =45 Diluluskan = 6 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	3	6.67%	0	0%	42	93.33%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiri) =42 Diluluskan = 3 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
Mac 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	435	435	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2).	1 hari	114	114	100%	0	0%	0	0%	-
Menyelesaikan tuntutan	60 hari	435	161	37.01%	0	0%	274	62.99%	Kesemua 274 kes yang belum selesai telah ditetapkan untuk pendengaran pada bulan April 2019.
Pengeluaran award selepas pendengaran.	1 hari	77	77	100%	0	0%	0	0%	Jumlah award selepas pendengaran adalah tidak termasuk jumlah bagi kes-kes berikut: 1. Kes tarik balik = 44

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Gerakan Kepenggunaan
Mac 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	1843	1843	100%	0	0%	0	0%	-
Penyelesaian aduan daripada pengadu dalam tempoh 21 hari bekerja.	21 hari	1843	1221	66.25%	59	3.2%	563	30.55%	-