

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bagi Bulan April 2019

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Perdagangan Dalam Negeri April 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	75	46	61.33%	29	38.67%	0	0%	Ketidapatuhan 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	0	0	0%	0	0%	0	0%	Sistem pelesenan secara online BLESS 2.0 alami masalah teknikal dari 25.3.2019-30.4.2019

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Barang Kawalan.	7 hari	0	0	100%	0	0%	0	0%	Sistem pelesenan secara online BLESS 2.0 alami masalah teknikal dari 25.3.2019-30.4.2019
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan perubahan had kuantiti simpanan/alamat perniagaan/alamat stor/jenis barang kawalan pada Lesen Barang Kawalan.	7 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Sistem pelesenan secara online BLESS 2.0 alami masalah teknikal dari 25.3.2019-30.4.2019
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Jualan Langsung.	7 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada Mesyuarat di adakan pada bulan April 2019
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Jualan Langsung.	7 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada Mesyuarat di adakan pada bulan April 2019
Jawatankuasa Subsidi Diesel (JKSD).	1 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tugasan telah berpindah ke Bahagian RS mulai 1 Mac 2019
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen PDA 1, PDA 2, PDA 3 dan PDA 4.	10 hari	70	33	47.14%	0	0%	37	52.86%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen PDA 1, PDA 2, PDA 3 dan PDA 4 bagi jenama tempatan dan import.	20 hari	10	1	10%	0	0%	9	90%	-

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen PDA.	10 hari	266	150	56.39%	0	0%	116	43.61%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan Lesen PDA 5.	20 hari	62	60	96.77%	0	0%	2	3.23%	-
Memproses permohonan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dan dimaklumkan keputusannya kepada pemohon.	14 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada permohonan baru di terima di ibu pejabat
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
April 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	143	143	100%	0	0%	0	0%	-
Melulus dan mengeluarkan Label Cakera Optik.	3 hari	25	25	100%	0	0%	0	0%	-

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais
April 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	60	9	15%	0	0%	51	85%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =51 Diluluskan = 9 Ditolak =0
(Seksyen 6A / 55) Menyemak dan memproses permohonan pendaftaran francaisi kepada francaisor asing dan broker francais setelah semua dokumen didapati lengkap.	7 hari	48	3	6.25%	0	0%	45	93.75%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =45 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
April 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	442	442	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2).	1 hari	88	88	100%	0	0%	0	0%	-
Menyelesaikan tuntutan	60 hari	442	188	42.54%	0	0%	254	57.46%	Kesemua 254 kes yang belum selesai telah ditetapkan untuk pendengaran pada bulan Mei 2019.
Pengeluaran award selepas pendengaran.	1 hari	83	83	100%	0	0%	0	0%	Jumlah award selepas pendengaran adalah tidak termasuk jumlah bagi kes-kes berikut: 1. Kes tarik balik = 49

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Gerakan Kepenggunaan
April 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	2073	2073	100%	0	0%	0	0%	-
Penyelesaian aduan daripada pengadu dalam tempoh 21 hari bekerja.	21 hari	2073	1162	56.05%	62	2.99%	849	40.96%	-