

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bagi Bulan Jun 2019

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Perdagangan Dalam Negeri Jun 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	5	3	60%	2	40%	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	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada permohonan
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Barang Kawalan.	7 hari	2	2	100%	0	0%	0	0%	-

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Barang Kawalan.	7 hari	7	7	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	0	0	0%	0	0%	0	0%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen Jualan Langsung.	7 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Tiada Mesyuarat di adakan pada bulan Jun 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 Jun 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.	1 hari	39	24	61.54%	0	0%	15	38.46%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan baru Lesen PDA 1, PDA 2, PDA 3 dan PDA 4 bagi jenama tempatan dan import.	20 hari	16	0	0%	0	0%	16	100%	-

Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen PDA.	10 hari	213	157	73.71%	0	0%	56	26.29%	-
Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan Lesen PDA 5.	20 hari	28	22	78.57%	0	0%	6	21.43%	-
Memproses permohonan pembaharuan Lesen Mengilang Cakera Optik dan dimaklumkan keputusannya kepada pemohon.	14 hari	0	0	0%	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
Jun 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	31	31	100%	0	0%	0	0%	-
Melulus dan mengeluarkan Label Cakera Optik.	3 hari	13	13	100%	0	0%	0	0%	-

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais
Jun 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	63	14	22.22%	0	0%	49	77.78%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =49 Diluluskan = 14 Ditolak =0
(Seksyen 6A / 55) Menyemak dan memproses permohonan pendaftaran francaisi kepada francaisor asing dan broker francais setelah semua dokumen didapati lengkap.	7 hari	52	8	15.38%	0	0%	44	84.62%	Status Permohonan : Sedang Diproses / Dikembalikan (kuiiri) =44 Diluluskan = 8 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
Jun 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	343	343	100%	0	0%	0	0%	-
Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2).	1 hari	82	82	100%	0	0%	0	0%	-
Menyelesaikan tuntutan	60 hari	343	119	34.69%	0	0%	224	65.31%	Kesemua 224 kes yang belum selesai telah ditetapkan untuk pendengaran pada bulan Julai 2019.
Pengeluaran award selepas pendengaran.	1 hari	46	46	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
Jun 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	1590	1590	100%	0	0%	0	0%	-
Penyelesaian aduan daripada pengadu dalam tempoh 21 hari bekerja.	21 hari	1590	1056	66.41%	89	5.6%	445	27.99	-