

## LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2022

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Disember 2022									
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
Mengemukakan akuan penerimaan aduan dalam masa 1 hari bekerja	1 Hari	3,035	3,035	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	21 Hari	3,035	2,051	67.58%	0	0.00%	984	32.42%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Penguat Kuasa  
Disember 2022**

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 (%)	Pemegang Saham/Pelanggan Utama
Permohonan notis untuk mengadakan Jualan Murah oleh pemilik perniagaan	1 hari	4	4	100 %	0	0 %	0	0%	Orang Awam
Menguruskan dan Mengeluarkan Lesen Cakera Optik kepada pemilik kandungan atau orang yang dibenarkan oleh pemilik kandungan cakera optik	3 hari	10	10	100 %	0	0 %	0	0%	Orang Awam
Mengeluarkan surat jawapan kepada pengadu mengenai perkembangan aduan	3 hari	<b>BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN</b>							

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia  
Disember 2022**

Piagam Pelanggan	Objektif Kualiti (Bil. Hari)	Permohonan Tuntutan Yang Lengkap Diterima (Jumlah)	Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)	Mencapai Objektif Kualiti (%)	Tidak Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)	Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)	Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (Bilangan)	Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)	Catatan
Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1)	1 hari	532	532	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	34	34	6.39%	498	93.61%	0	0%	Pencapaian berdasarkan kepada tahap kerumitan kes dan mengambil kira keadaan pandemic COVID-19 negara.
Pengeluaran award selepas pendengaran	1 hari	34	34	6.39%	498	93.61%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Pembangunan Francais dan Jualan Langsung  
Disember 2022**

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
Memaklumkan keputusan permohonan pendaftaran francaisor dan pemegang francais induk ('Master Franchisee') setelah semua dokumen / maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pendaftar Francais.	14 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Status Permohonan:  Sedang Diproses / Dikembalikan (kuri) =  Diluluskan =  Ditolak =
Memaklumkan keputusan permohonan pendaftaran francais kepada francaisor asing dan broker francais setelah semua dokumen / maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pendaftar Francais.	14 hari	0	0	0%	0	0%	0	0%	Status Permohonan:  Sedang Diproses / Dikembalikan (kuri) =  Diluluskan =  Ditolak =
Memaklumkan keputusan permohonan baharu Lesen Jualan Langsung setelah semua dokumen/maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pengawal Jualan	14 hari	1	1	100%	0	0%	0	0%	-

Langsung.									
Memaklumkan keputusan permohonan pembaharuan Lesen Jualan Langsung setelah semua dokumen/ maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pengawal Jualan Langsung.	14 hari	2	2	100%	0	0%	0	0%	-