

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2022

| Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Jun 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 | 2,715 | 2,715 | 100% | - | - | - | - | |
| Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja | 21 Hari | 2,715 | 1,840 | 67.77% | 0 | 0.00% | 875 | 32.23% | |

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais dan Jualan Langsung
Jun 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 francaisi induk ('Master Franchisee') setelah semua dokumen / maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pendaftar Francais. | 14 hari | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | Status Permohonan: Sedang Diproses / Dikembalikan (kuri) = Diluluskan = Ditolak = |
| Memaklumkan keputusan permohonan pendaftaran francaisi kepada francaisor asing dan broker francais setelah semua dokumen / maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pendaftar Francais. | 14 hari | 1 | 1 | 100% | 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 | 0 | 0 | 0% | 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 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | - |

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Penguat Kuasa
Jun 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 | 180 | 180 | 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 | BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN | | | | | | | |

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia
Jun 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 | 596 | 596 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | - |
| Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) | 1 hari | 155 | 155 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | - |
| Menyelesaikan tuntutan | 60 hari | 53 | 53 | 8.89% | 543 | 91.11% | 0 | 0% | Pencapaian berdasarkan kepada tahap kerumitan kes dan mengambil kira keadaan pandemic COVID-19 negara. |
| Pengeluaran award selepas pendengaran | 1 hari | 53 | 53 | 8.89% | 543 | 91.11% | 0 | 0% | Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan. |