

## LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2023

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Disember 2023									
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	4,263	4,263	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	4,263	3,651	85.64%	3	0.07%	609	14.29%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Penguat Kuasa  
Disember 2023**

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 2023**

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Objektif Kualiti (Bil. Hari)</b>	<b>Permohonan Tuntutan Yang Lengkap Diterima (Jumlah)</b>	<b>Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)</b>	<b>Mencapai Objektif Kualiti (%)</b>	<b>Tidak Mencapai Objektif Kualiti (Bilangan)</b>	<b>Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)</b>	<b>Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (Bilangan)</b>	<b>Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)</b>	<b>Nota</b>
Membuka fail tuntutan dalam tempoh satu (1) hari selepas maklumat lengkap dan bayaran diterima.	1 hari	485	485	100%	0	0%	0	0%	-

Pendengaran kes selesai dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama (Sekiranya boleh)	60 hari	7253	6618	91.25%	251	3.46%	1586	24.34%	Pencapaian berdasarkan kepada tahap kerumitan kes dan mengambil kira keadaan pandemic COVID-19 negara.
Menyediakan Award pada hari yang sama dengan hari pendengaran.	1 hari	145	145	100%	0	0%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan**  
**Bahagian Pembangunan Francais dan Jualan Langsung**  
**Disember 2023**

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	6	6	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	23	23	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	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	5	5	100%	0	0%	0	0%	-