

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2023

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Ogos 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	3,342	3,342	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	3,342	2,949	88.24%	14	0.42%	379	11.34%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Penguat Kuasa
Ogos 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	3	3	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	11	11	100 %	0	0 %	0	0%	Orang Awam
Mengeluarkan surat jawapan kepada pengadu mengenai perkembangan aduan	3 hari	BAHAGIAN GERAKAN KEPENGGUNAAN							

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA

Bil.	Piagam Pelanggan (Sedia Ada)	Piagam Pelanggan (Kemaskini/Pindaan) *mohon diisi sekiranya terdapat perubahan dari Piagam Pelanggan asal	Bahagian	Ukuran	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Jumlah	
1	Membuka fail tuntutan dalam tempoh satu (1) hari selepas maklumat lengkap dan bayaran diterima.		TTPM	Bil.	703	617	758	610	796	724	774	813					5795	
				LS	0	0	0	0	0	0	0	0	0					0
				%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%
2	Pendengaran kes selesai (tanpa	Pendengaran kes selesai (tanpa kompleksiti) dalam		Bil.	2	167	341	546	755	832	641	683					3967	

	kompleksiti) dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama.	tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama. (Sekiranya boleh)		LS	0	0	0	2	9	25	15	52					103
				%	100%	100%	100%	100%	99%	97%	98%	92%					97%
3	Menyediakan Award pada hari yang sama dengan hari pendengaran.			Bil.	0	66	114	196	279	329	269	251					1504
				LS	0	0	0	0	0	0	0	0					0
				%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					100%

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Francais dan Jualan Langsung
Ogos 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	7	7	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	3	3	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%	-