

## LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2024

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Februari 2024									
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	3,639	3,639	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	3,639	3,414	93.82%	192	5.27%	33	0.91%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Penguat Kuasa  
Februari 2024**

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	1	1	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	8	8	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**  
**Februari 2024**

<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	1491	1491	100%	0%	0%	0	0%	-

Pendengaran kes selesai dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama (Sekiranya boleh)	60 hari	317	317	100%	0%	0%	1174	78.74%	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	124	124	100%	0%	0%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Pembangunan Jualan Langsung  
Februari 2024**

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 Lesen Jualan Langsung setelah semua dokumen/maklumat lengkap diterima dan memperolehi kelulusan Pengawal Jualan Langsung.	14 hari	11	11	100%	0	0%	0	0%	-