

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI 2024

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Januari 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	4,169	4,169	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	4,169	3,926	94.17%	16	0.38%	227	5.45%	

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

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 (%)	Nota
Membuka fail tuntutan dalam tempoh satu (1) hari selepas maklumat lengkap dan bayaran diterima.	1 hari	928	928	100	0	0%	0	0%	-

Pendengaran kes selesai dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama (Sekiranya boleh)	60 hari	16	16	100	0	0%	912	98.28%	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	16	16	100	0	0%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.