

## LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2024

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Jun 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	3,712	3,712	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	3,712	2,493	67.16%	10	0.27%	1,209	32.57%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan  
Bahagian Penguat Kuasa  
Jun 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	0	0	0 %	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	6	6	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**  
**Jun 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	4155	4155	100%	0	0%	0	0%	-

Pendengaran kes selesai dalam tempoh 60 hari bekerja dari tarikh pendengaran pertama (Sekiranya boleh)	60 hari	570	560	98%	10	0%	0	0%	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	197	197	100%	0%	0%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.

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

<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Objektif Kualiti (Bil. Hari)</b>	<b>Jumlah Permohonan / Aduan / Tuntutan Yang Lengkap Diterima</b>	<b>Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti</b>	<b>Peratus Bilangan Yang Mencapai Objektif Kualiti (%)</b>	<b>Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti</b>	<b>Peratus Bilangan Yang Tidak Mencapai Objektif Kualiti (%)</b>	<b>Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan</b>	<b>Peratus Bilangan Yang Sedang Diproses Atau Belum Mencapai Tempoh Yang Ditetapkan Dalam Piagam Pelanggan (%)</b>	<b>Catatan</b>
Memaklumkan Keputusan permohonan Lesen Jualan Langsung selepas tarikh kelulusan oleh pengawal Jualan Langsung	Dalam tempoh 7 hari bekerja	5	3	60%	2	40%	0	0%	-