

LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS 2024

Laporan Prestasi Piagam Pelanggan Bahagian Gerakan Kepenggunaan Ogos 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	3,447	3,447	100%	-	-	-	-	
Mengemukakan maklum balas aduan dalam tempoh 21 hari bekerja	14 Hari	3,447	2,985	86.59%	84	2.44%	378	10.97%	

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Penguat Kuasa
Ogos 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	2	2	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	7	7	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
Ogos 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
Memproses pemfailan Pernyataan Tuntutan (Borang 1) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	1 hari	837	837	100%	0	0%	0	0%	-

Memproses pemfailan Pernyataan Pembelaan dan Tuntutan Balas (Borang 2) dalam tempoh 1 hari selepas permohonan lengkap diterima.	60 hari	160	160	100%	0	0%	0	0%	Pencapaian berdasarkan kepada tahap kerumitan kes dan mengambil kira keadaan pandemic COVID-19 negara.
Mengeluarkan award pada hari yang sama selepas keputusan dikeluarkan.	1 hari	238	238	100%	0%	0%	0	0%	Jumlah award bergantung kepada tahap penyelesaian tuntutan.

**Laporan Prestasi Piagam Pelanggan
Bahagian Pembangunan Jualan Langsung
Ogos 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 selepas tarikh kelulusan oleh pengawal Jualan Langsung	Dalam tempoh 7 hari bekerja	6	6	100	0	0	0	0	-