



PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PERLADANGAN DAN KOMODITI

(Berkuatkuasa mulai 15 September 2023)

1. PENYEDIAAN MAKLUM BALAS

- Menyediakan maklum balas berkaitan dasar KPK kepada Kementerian dan Agensi lain dalam tempoh 14 hari bekerja.

2. STATISTIK AGRIKOMODITI

Menerbit dan menyebarkan statistik berkaitan agrikomoditi seperti berikut:

- Mengemaskini statistik agrikomoditi terkini di laman web KPK sekurang-kurangnya 12 kali setahun;
- Mengemaskini statistik agrikomoditi terkini di laman web Pangkalan Data Komoditi (PDC) sekurang-kurangnya 12 kali setahun;
- Menerbit dan mengedarkan Poket Stats Agricomodity sebanyak 4 kali setahun;
- Menyebarkan maklumat mengenai harga harian berkaitan komoditi utama pada setiap hari bekerja.

3. PENGURUSAN PEROLEHAN

- Menyediakan Surat Setuju Terima dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan/ keputusan pemilihan pembekal/ kontraktor/ perunding;
- Memproses/ menandatangani dokumen kontrak yang lengkap dan teratur dalam tempoh 4 bulan selepas Surat Setuju Terima dikeluarkan; dan
- Memproses, menandatangani dokumen kontrak tambahan/lanjutan (supplementary agreement) dalam tempoh dua (2) bulan selepas surat pemakluman keputusan perubahan kontrak dikemukakan kepada syarikat..

4. PEMBAYARAN BIL

- Memastikan 90 peratus pembayaran bil yang lengkap diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari; dan sekiranya terdapat mana-mana pihak yang tidak menerima pembayaran dalam tempoh 14 hari, aduan yang diterima akan diselesaikan dalam tempoh 72 jam.

5. ADUAN PELANGGAN

Memastikan semua aduan pelanggan diberi:

- Aduan penerimaan dalam masa satu (1) hari;
- Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari.

6. TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)

- Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi KPK pada 99.5%; dan
- Memastikan ketersediaan perkhidmatan rangkaian pada tahap sekurang-kurangnya 99.5%.

7. LESEN BIOBAHAN API

- Mengeluarkan keputusan permohonan lesen dalam tempoh 21 hari dari tarikh penerimaan permohonan lesen yang lengkap.