



PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI

(Berkuatkuasa mulai 02 April 2019)

1. PENGUBALAN DASAR

Menggubal dasar dan strategi yang jelas mengenai industri komoditi perladangan berlandaskan kepada perkembangan dan keperluan semasa dalam tempoh masa seperti berikut:

12 bulan bagi Penggubalan Dasar dan Strategi Baru; dan

Enam (6) bulan bagi Meminda Dasar dan Strategi Sedia Ada.

2. PENERBITAN DATA TAHUNAN KOMODITI

Memuatnaik Data Perangkaan Komoditi dalam Laman Web KPPK dan Portal Data Terbuka yang diselenggara oleh MAMPU.

3. SESI KONSULTASI

Mengadakan Sesi Konsultasi dengan Kerajaan-Kerajaan Negeri, Pihak Industri dan Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO):

Peringkat Menteri :

Satu (1) Dialog Sesi Konsultasi Setahun bagi setiap komoditi dengan Persatuan Industri Komoditi dan NGO;

Peringkat Pegawai :

Enam (6) Sesi Konsultasi Bersama Industri.

4. MISI PERDAGANGAN

Menganjurkan Misi Galakan Pasaran Dan Perdagangan / Lawatan Kerja bagi Memperkukuhkan Pasaran Sedia Ada dan Menerokai Pasaran Baru sekurang-kurangnya lima (5) kali setahun serta mengambil tindakan susulan yang sewajarnya.

5. PROJEK PEMBANGUNAN

Memastikan program pembangunan sektor perladangan dan komoditi dirancang, dilaksana dan dipantau sewajarnya termasuk mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian (JTPK) diadakan 12 kali setahun.

6. PEMBAYARAN BIL

Memastikan 90 peratus pembayaran bil yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 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.

7. ADUAN PELANGGAN

Memastikan semua aduan pelanggan diberi:

Akuan penerimaan dalam masa satu (1) hari;

Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari; dan

Diselesaikan dalam tempoh 15 hari bagi aduan yang tidak melibatkan perkara dasar.

8. KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (DALAMAN DAN LUARAN)

2 kali setahun

9. HARI BERTEMU PELANGGAN (BERSEMUKA ATAU DALAM TALIAN)

2 kali setahun

10. LAMAN WEB

Memuat naik maklumat program terkini KPPK ke laman web dalam tempoh 24 jam.

11. LESEN BIOBAHAN API

Mengeluarkan Akuan Penerimaan bagi permohonan yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari;

Mengeluarkan lesen dalam tempoh tiga (3) hari selepas lesen ditandatangani oleh Pihak Berkuasa Pelesenan Biobahan Api; dan

Memberi jawapan kepada permohonan yang tidak berjaya dalam tempoh tiga (3) hari selepas keputusan dibuat Pihak Berkuasa Pelesenan Biobahan Api.