



KEMENTERIAN INDUSTRI UTAMA

# LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MPI

---

**JANUARI- FEBRUARI 2019**



# 11 PIAGAM PELANGGAN

PSA

Penggubalan  
Dasar

Sesi Konsultasi

Misi  
Perdagangan

Penerbitan Data  
Tahunan  
Komoditi

PPK

Projek  
Pembangunan

Pembayaran Bil

UKK

Aduan  
Pelanggan

Sesi Bertemu  
Pelanggan

BPM

Laman Web

BBA

Lesen Biobahan  
Api

UUU

Penggubalan  
Perundangan



KEMENTERIAN INDUSTRI UTAMA

---

# **PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI ( JANUARI- FEBRUARI 2019 )**



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<p><b>Penggubalan Dasar</b></p> <p>Menggubal dasar dan strategi yang jelas mengenai industri komoditi perladangan berlandaskan kepada keperluan semasa dalam tempoh masa seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 18 bulan bagi penggubalan dasar, dan strategi baharu; dan</li><li>▪ Enam (6) bulan bagi meminda dasar dan strategi sedia ada.</li></ul>	<p>Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa (PSA)</p>	<p><b>Kajian semula DKN</b></p>	<p><b>15%</b></p>



KEMENTERIAN INDUSTRI UTAMA

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Penerbitan Data Tahunan Komoditi</b>  Memuatnaik data Perangkaan Komoditi dalam Laman Web MPI dan Portal Data Terbuka yang di selenggara oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)	Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa (PSA)	Proses kemaskini Data	<b>20 %</b>



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<p><b>Sesi Konsultasi</b></p> <p>Mengadakan sesi konsultasi dengan kerajaan-kerajaan negeri, pihak industri dan Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO):</p> <p><b>a) Peringkat Menteri:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Satu (1) dialog sesi konsultasi setahun bagi setiap komoditi dengan persatuan industri komoditi dan Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO)</li></ul> <p><b>b) Peringkat Pegawai :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Enam (6) sesi konsultasi dengan industri</li></ul>	<p>Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa (PSA)</p>	<p>Tertakluk kepada keperluan dan persetujuan YB Menteri</p>	<p><b>0%</b></p>



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<p><b>Misi Perdagangan</b></p> <p>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.</p>	<p>Bahagian Perancangan Strategik dan Antarabangsa (PSA)</p>	<p>2</p> <p><i>18 – 26 Jan - Iran, Pakistan, Turki</i></p> <p><i>4 – 14 Mac – Kesatuan Eropah</i></p>	<p>40%</p>



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<p><b>Penggubalan Perundangan</b></p> <p>Menggubal perundangan utama dan perundangan subsidiari berkaitan industri perladangan dan komoditi berlandaskan kepada perkembangan dan keperluan semasa dalam tempoh seperti berikut:-</p> <p><b><u>Perundangan Utama:</u></b> Deraf Perundangan Utama (kedua-dua Bahasa Melayu dan Inggeris) disediakan oleh Bahagian/Agensi yang kemudiannya dipanjangkan ke Unit Undang-undang (UUU) melalui Bahagian di MPI.</p> <p>Dalam masa 20 hari bekerja dari tarikh penyelesaian isu dasar dan perundangan. Jika ada isu dasar atau perundangan berbangkit tempoh 20 hari terhenti sehingga isu dasar atau perundangan selesai.</p> <p>Kualiti : Selaras dengan Perlembagaan Persekutuan, Akta ibu, Akta lain dan menepati kehendak pelanggan.</p>	<p>Unit Undang-undang (UUU)</p>	<p>Telah menepati masa dan sebanyak <u>satu (1)</u> perundangan utama dibuat sebagaimana yang diarahkan.</p>	





# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<p><b><u>Perundangan Subsidiari:</u></b></p> <p>Deraf Perundangan Subsidiari (kedua-dua Bahasa Melayu dan Inggeris) disediakan oleh Bahagian/Agensi yang kemudiannya dipanjangkan ke Unit Undang-undang melalui Bahagian di MPI.</p> <p>Dalam masa 14 hari bekerja bagi teks kurang 50 mukasurat dan 21 hari bekerja bagi teks melebihi 50 mukasurat. Jika ada isu dasar atau perundangan berbangkit tempoh itu terhenti sehingga isu dasar atau perundangan selesai.</p>	<p>Unit Undang-undang (UUU)</p>	<p>Telah menepati masa dan sebanyak <u>enam (6)</u> perundangan subsidiari dibuat sebagaimana yang diarahkan.</p>	



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Projek Pembangunan</b>  Memastikan program pembangunan sektor perladangan dan komoditi dirancang, dilaksana dan dipantau sewajarnya termasuk mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian (JTPK) diadakan 12 kali setahun.	Bahagian Pengurusan Pembangunan dan Kewangan (PPK)	2	16.66



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Pembayaran Bil</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Memastikan 90% pembayaran bil yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 7 hari; dan</li><li>Sekiranya terdapat mana-mana pihak yang tidak menerima pembayaran dalam tempoh 14 hari, aduan yang diterima akan diselesaikan dalam tempoh 72 jam.</li></ul>	Bahagian Pengurusan Pembangunan dan Kewangan (PPK)	Bil. bil = 265 (RM72,817,804.30)  1-7 hari = 256 bil (96.60 %) (RM72,744,929.94)  8-14 hari = 9 bil (3.40 %) (RM72,874.36)	≤ 14 hari 100%



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Aduan Pelanggan</b>  Memastikan semua aduan pelanggan diberi: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aduan penerimaan dalam masa satu (1) hari;</li><li>▪ Maklum balas awal dalam masa lima (5) hari; dan</li><li>▪ Diselesaikan dalam tempoh 15 hari bagi aduan yang tidak melibatkan perkara dasar.</li></ul>	Unit Komunikasi Korporat (UKK)	-	-
<b>Laman Web</b>  Memuat naik maklumat program terkini MPI ke laman web MPI dalam tempoh 24 jam.	Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	273	100%



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Sesi Bertemu Pelanggan</b>  Mengadakan sesi bertemu pelanggan melalui program-program turun padang seperti Program Hello Komoditi sekurang-kurangnya <b>dua (2) kali setahun</b> .	Unit Komunikasi Korporat	-	-



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LUARAN MPI (JANUARI- FEBRUARI 2019)

Piagam Pelanggan	Bahagian Bertanggungjawab	Menepati Masa/Standard	
		Jumlah	Peratus
<b>Lesen Biobahan Api</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Mengeluarkan akuan penerimaan bagi permohonan yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari;</li><li>Mengeluarkan lesen dalam tempoh tiga (3) hari selepas lesen ditandatangani oleh Pihak Berkuasa Pelesenan Biobahan Api; dan</li><li>Memberi jawapan kepada permohonan yang tidak berjaya dalam tempoh tiga (3) hari selepas keputusan dibuat Pihak Berkuasa Pelesenan Biobahan Api.</li></ul>	Bahagian Bio Bahan Api (BBA)	4  35  0	100%  100%



KEMENTERIAN INDUSTRI UTAMA

# SEKIAN, TERIMA KASIH

---

Disediakan oleh

**Unit Komunikasi Korporat**

**Kementerian Industri Utama (MPI)**

**Malaysia**