

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JAN- JUN 2020**  
**AGENSI: LEMBAGA PERINDUSTRIAN NANAS MALAYSIA**

Perkhidmatan (1/1/2020) (30/6/2020)	Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Justifikasi Perkhidmatan		Justifikasi Piagam Pelanggan Yang Tidak tercapai
		Jumlah (Jumlah Perkhidmatan Disampaikan Yang Menepati Tempoh/Masa/ Standard yang ditetapkan)	% (Peratus Perkhidmatan Disampaikan Yang Menepati Tempoh/Masa/ Standard yang ditetapkan)	Jumlah (Jumlah Perkhidmatan Disampaikan Yang Melebihi Tempoh/Masa/ Standard yang ditetapkan)	% (Peratus Perkhidmatan Disampaikan Yang Melebihi Tempoh/Masa/ Standard yang ditetapkan)	Perkhidmatan yang dapat diproses	Perkhidmatan yang tidak dapat diproses	
Skim Geran Bantuan Penanaman Nanas	Memberi kelulusan ke atas permohonan Skim Bantuan Penanaman Nanas tempoh Enam (6) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>275</b>	<b>59.01</b>	<b>191</b>	<b>40.99</b>	<b>466</b>	-	<b>Permohonan tidak lengkap</b>
Sijil Pengangkut & Penjual Nanas Segar	Mengeluarkan sijil sebagai Pengangkut dan Penjual Nanas Segar dalam tempoh Satu (1) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>128</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	-

Sijil Pendaftaran Pekilang Nanas dan Pekilang Kecil Nanas	Mengeluarkan Sijil Pendaftaran sebagai Pekilang Nanas dan Pekilang Kecil Nanas dalam tempoh Empat (4) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	8	100	-	0	8	0	-
Approval Permit (AP) Eksport	Memperakukan dan meluluskan Approval Permit (AP) untuk mengeksport produk nanas, nanas segar dan ornamental dalam tempoh tidak melebihi Satu (1) hari bekerja.	4776	99.85	7	0.15	4783	21	Permohonan Tidak Lengkap
Sijil Pendaftaran Pengeksport Nanas Kaleng	Mengeluarkan Sijil Pendaftaran sebagai Pengeksport Nanas Kaleng dalam tempoh Satu (1) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	12	100	-	0	12	0	-

Sijil Perakuan Kualiti/ Sijil Kesihatan	Mengeluarkan Sijil Perakuan Kualiti/ Sijil Kesihatan untuk produk-produk berasaskan nanas dalam tempoh Tiga (3) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>360</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>360</b>	<b>5</b>	<b>Sampel Rosak</b>
Pendaftaran Usahawan	Memberi kelulusan ke atas permohonan sebagai usahawan berdaftar dalam tempoh Empat (4) minggu daripada tarikh permohonan lengkap.	<b>1</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>1</b>	-	-
Maklumbalas Pemantauan Usahawan	Memberikan maklumbalas daripada pemantauan yang telah dibuat oleh pegawai ke premis usahawan dalam tempoh Satu (1) minggu selepas tarikh lawatan pemantauan.	<b>25</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>25</b>	-	-

Permadanan Perniagaan	Memberi maklumbalas pepadanan perniagaan untuk produk segar dan IKS dalam tempoh Satu (1) minggu bermula dari tarikh permintaan.	<b>155</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>155</b>	-	-
Baucar Pembayaran Bil dan Invois kepada Pembekal	Cek bayaran dikeluarkan kepada semua syarikat dan orang perseorangan yang berurusan dengan LPNM dalam tempoh Satu (1) minggu daripada bil dan invois lengkap diterima.	<b>2931</b>	<b>100</b>	-	<b>0</b>	<b>2931</b>	-	-