

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TEMPOH JANUARI - JUN 2021
AGENSI: LEMBAGA PERINDUSTRIAN NANAS MALAYSIA

Perkhidmatan (1/1/2021) (30/6/2021)	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.	149	48.5	158	51.5	307	-	Perintah Kawalan Pergerakan 3.0 yang diumumkan kerajaan pada Mei 2021 menyebabkan pergerakan pegawai lapangan di negeri-negeri agak terbatas mengikut lokaliti. Hal ini memberi kesan kepada proses penyampaian perkhidmatan yang melibatkan

								usahawan nanas kerana semua kerja perlu di laksana mengikut SOP yang terpakai
Sijil Pengangkut & Penjual Nanas Segar	Mengeluarkan sijil sebagai Pengangkut dan Penjual Nanas Segar dalam tempoh Satu (1) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	144	100	0	0	144	0	
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.	0	0	0	0	0	0	
Approval Permit (AP) Eksport	Memperakukan dan meluluskan Approval Permit (AP) untuk mengeksport produk nanas, nanas segar dan ornamental dalam tempoh tidak	5111	98.96	40	0.78	5058	53	Permohonan tidak lengkap.

	melebihi Satu (1) hari bekerja.							
Sijil Pendaftaran Pengeksport Nanas Kaleng	Mengeluarkan Sijil Pendaftaran sebagai Pengeksport Nanas Kaleng dalam tempoh Satu (1) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	17	100	0	0	17	0	
Sijil Perakuan Kualiti	Mengeluarkan Sijil Perakuan Kualiti/ Sijil Kesihatan untuk produk-produk berasaskan nanas dalam tempoh Tiga (3) minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.	402	100	-	-	402	5	Sampel disimpan sebagai backup (digunakan sekiranya terdapat kerosakan pada sampel utama)
Sijil Perakuan Kesihatan		45	100	-	-	45	-	-
Pendaftaran Usahawan	Memberi kelulusan ke atas permohonan sebagai usahawan berdaftar dalam tempoh Empat (4) minggu daripada tarikh permohonan lengkap.	9	100	-	-	9	-	-

Maklumbalas Pemantauan Usahawan	Memberikan maklumbalas daripada pemantauan yang telah dibuat oleh pegawai ke premis usahawan dalam tempoh Satu (1) minggu selepas tarikh lawatan pemantauan.	15	100	-	-	15	-	-
Permadanan Perniagaan	Memberi maklumbalas pepadanan perniagaan untuk produk segar dan IKS dalam tempoh Satu (1) minggu bermula dari tarikh permintaan.	40	100	-	-	40	-	-
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.	3534	100	0	0	2149	0	0