

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011

KEMENTERIAN  
JABATAN

: KEMENTERIAN PERTANIAN & INDUSTRI ASAS TANI  
: JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

BIL	PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA	TEMPOH PROSES PERMOHONAN				BAHAGIAN	CATATAN
		Bulan	Bil Permohonan	Bil < 5 Hari	Bil > 5 Hari		
1	Menyediakan berbagai maklumat pembangunan industri perikanan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 5 Hari	Bil > 5 Hari	Pengurusan Maklumat Perikanan	Melibatkan permohonan dari orang awam dan warga Jabatan (bahagian/negeri/pusat) untuk mendapatkan maklumat berkenaan bahan-bahan penerbitan Jabatan seperti poster, buku panduan, pamphlet, brosur, leaflet dan lain-lain penerbitan dari Cawangan Komunikasi
		Jan	5	5	0		
		Feb	5	5	0		
		Mac	8	7	1		
		April	6	6	0		
		Mei	1	1	0		
		Jun	12	12	0		
		Julai	15	15	0		
		Ogos	8	8	0		
		Sept	6	6	0		
		Okt	5	5	0		
		Nov	6	6	0		
Dis	1	1	0				
2	Memberi maklumbalas khidmat sokongan teknikal dan pengembangan ke atas cadangan pelaburan di dalam sektor perikanan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 10 Hari	Bil > 10 Hari	Pembangunan & Khidmat Teknikal	Khidmat nasihat kepada syarikat swasta dan cadangan pelaburan dalam sektor perikanan
		Jan	28	28	0		
		Feb	30	30	0		
		Mac	18	18	0		
		April	25	25	0		
		Mei	23	23	0		
		Jun	7	7	0		
		Julai	5	5	0		
		Ogos	7	7	0		
		Sept	9	9	0		
		Okt	12	12	0		
		Nov	7	7	0		
Dis	5	5	0				
3	Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti Kursus berjadual yang dianjurkan oleh jabatan selewat-lewatnya 14 hari selepas permohonan diterima.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 14 Hari	Bil > 14 Hari	Pembangunan Sumber Manusia	Data hanya melibatkan kursus-kursus yang dipohon melalui sistem elatihan
		Jan	42	42	0		
		Feb	148	148	0		
		Mac	240	240	0		
		April	151	151	0		
		Mei	111	111	0		
		Jun	56	56	0		
		Julai	49	49	0		
		Ogos	77	77	0		
		Sept	114	114	0		
		Okt	144	144	0		
		Nov	37	37	0		
Dis	26	26	0				
4	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Kawalan Operasi bagi membantu kumpulan sasaran yang menghadapi kesulitan atau bencana.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 24 Jam	Bil > 24 Jam	Perlindungan Sumber	
		Jan	9	9	0		
		Feb	8	8	0		
		Mac	10	10	0		
		April	11	11	0		
		Mei	2	2	0		
		Jun	3	3	0		
		Julai	6	6	0		
		Ogos	8	8	0		
		Sept	3	3	0		
		Okt	4	4	0		
		Nov	7	7	0		
Dis	1	1	0				
5	Mengeluarkan Sijil Tempasal dalam tempoh 1 hari dan Sijil Kesihatan Ikan Hidup dan Sijil Sanitasi yang hendak dieksport dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 1 - 3 Hari	Bil > 1 - 3 Hari	Biosekuriti	
		Jan	1568	1568	0		
		Feb	1412	1412	0		
		Mac	1300	1300	0		
		April	1461	1461	0		
		Mei	1707	1707	0		
		Jun	1548	1548	0		
		Julai	1528	1528	0		
		Ogos	1501	1501	0		
		Sept	1594	1594	0		
		Okt	1492	1492	0		
		Nov	1476	1476	0		
Dis	1299	1299	0				
6	Memperbaharui semua lesen peralatan dan vesel menangkap ikan dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan setelah mematuhi semua syarat-syarat pembaharuan lesen.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 1 Hari	Bil > 1 Hari	Pelesenan & Pengurusan Sumber	
		Jan	6130	6130	0		
		Feb	4408	4408	0		
		Mac	3977	3977	0		
		April	4010	4010	0		
		Mei	3453	3453	0		
		Jun	5432	5432	0		
		Julai	5625	5625	0		
		Ogos	4542	4542	0		
		Sept	3251	3251	0		
		Okt	2156	2156	0		

7	Mengeluarkan semua permit (kecuali permit laut dalam dan permit angkut) di bawah bidang kuasa Jabatan Perikanan dalam tempoh 1 hari sekiranya memenuhi semua syarat-syarat permit berkenaan.	Nov	1985	1985	0	MAQIS	Bilangan Permit Eksport dan Import diluluskan dikira selepas mendapatkan pengesahan/acknowledged oleh pihak Kastam. Fungsi kerja dilaksanakan oleh MAQIS bermula 1 April 2010
		Dis	1152	1152	0		
		Bulan	Bil Permohonan	Bil < 1 Hari	Bil > 1 Hari		
		Jan	3493	3493	0		
		Feb	2488	2488	0		
		Mac	3276	3276	0		
		April	3038	3038	0		
		Mei	3166	3166	0		
		Jun	3097	3097	0		
		Julai	3051	3051	0		
		Ogos	3172	3172	0		
		Sept	3220	3220	0		
		Okt	3314	3314	0		
Nov	3250	3250	0				
Dis	3514	3514	0				
8	Keputusan bagi kes-kes tangkapan yang ditawarkan kompaun diputuskan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan maklumat kes dan kertas siasatan yang lengkap.	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 3 hari	Bil > 3 Hari	Caw. Perundangan	Kelewatan (tidak dapat membuat/memberi keputusan kes) berlaku kerana maklumat dlm Kertas Siasatan (IP) spt yang disenaraikan dlm Senarai Semak tidak dikemukakan dgn lengkap.
		Jan	47	47	0		
		Feb	42	39	3		
		Mac	71	65	6		
		April	83	80	3		
		Mei	77	75	2		
		Jun	54	53	1		
		Julai	31	30	1		
		Ogos	46	45	1		
		Sept	15	15	0		
		Okt	34	34	0		
		Nov	30	30	0		
		Dis	32	32	0		
9	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 3 hari	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 3 Hari	Bil > 3 Hari	Pentadbiran & Kewangan / PRO	
		Jan	50	50	0		
		Feb	66	66	0		
		Mac	76	76	0		
		April	70	70	0		
		Mei	53	53	0		
		Jun	66	66	0		
		Julai	50	50	0		
		Ogos	33	33	0		
		Sept	42	42	0		
		Okt	43	43	0		
		Nov	47	47	0		
		Dis	42	42	0		
10	Memberi maklumbalas dan laporan yang sesuai ke atas segala permohonan perkhidmatan analisis makmal dalam masa 10 hari	Bulan	Bil Permohonan	Bil < 10 Hari	Bil > 10 Hari	Biosekuriti	*Data analisis makmal bagi bulan Oktober dan November 2011 tidak merangkumi analisa yang dijalankan oleh Makmal Biosekuriti Perikanan, Petaling Jaya berikutan urusan perpindahan makmal berkenaan ke lokasi baru.
		Jan	103	103	0		
		Feb	74	74	0		
		Mac	500	500	0		
		April	852	852	0		
		Mei	1095	1095	0		
		Jun	860	860	0		
		Julai	510	510	0		
		Ogos	318	318	0		
		Sept	156	156	0		
		Okt	102	102	0		
		Nov	71	71	0		
		Dis	20	20	0		