

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (JAN - JULAI 2015)

JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
			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)		
1	Penyediaan Berbagai Maklumat Pembangunan Industri Perikanan	Menyediakan Berbagai maklumat pembangunan industry perikanan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	11	100%	0	0%	11	
2	Khidmat sokongan teknikal dan pengembangan ke atas cadangan pelaburan	Memberi maklumbalas khidmat Sokongan teknikal dan pengembangan ke atas cadangan pelaburan di dalam sektor perikanan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	6	100%	0	0%	6	

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
			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)		
3	Kursus Anjuran Jabatan	Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya 14 hari selepas permohonan diterima.	613	100%	0	0%	613	
4	Keselamatan Nelayan	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Komunikasi Perikanan (FISHCOM) bagi membantu kumpulan sasaran yang menghadapi kesulitan atau bencana.	194	100%	0	0%	194	

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
			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)		
5	Pengeluaran Sijil Tempasal, Sijil Kesihatan Ikan Hidup dan Sijil Sanitasi	Mengeluarkan Sijil Tempasal, Sijil Kesihatan dan Sijil Sanitasi untuk ikan dan hasilan ikan yang hendak dieksport dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.	3,839	100%	0	0%	3,839	
6	Pembaharuan Lesen Peralatan dan Vesel menangkap Ikan	Memperbaharui semua lesen peralatan dan vessel menangkap ikan dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan setelah mematuhi semua syarat-syarat pembaharuan lesen.	28,963	100%	0	0%	28,963	

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
			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)		
7	Keputusan Kes Tangkapan	Keputusan bagi kes-kes tangkapan yang ditawarkan kompaun diputuskan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan maklumat kes dan kertas siasatan yang lengkap.	340	84%	62	16%	402	Pegawai bertugas berada di luar pejabat kerana mengendalikan kes mahkamah. Dicadangkan dipinda ke 7 hari dari 3 hari.
8	Aduan awam	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 3 hari .	187	100%	0	0%	187	
9	Perkhidmatan Analisa Makmal	Memberi Maklumbalas dan laporan yang sesuai ke atas segala permohonan perkhidmatan analisis makmal dalam masa 10 hari .	2,102	100%	0	0%	2,102	

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JABATAN PERIKANAN MALAYSIA 2015 (JULAI HINGGA DISEMBER 2015)

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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)	
Penyediaan Berbagai Maklumat Pembangunan Industri Perikanan	Menyediakan Berbagai maklumat pembangunan industry perikanan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	300	100%	0	0%	300
Khidmat sokongan teknikal dan pengembangan ke atas cadangan pelaburan	Memberi maklumbalas khidmat Sokongan teknikal dan pengembangan ke atas cadangan pelaburan di dalam sektor perikanan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan permohonan.					

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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)	
Kursus Anjuran Jabatan	Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya 14 hari selepas permohonan diterima.					
Keselamatan Nelayan	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Komunikasi Perikanan (FISHCOM) bagi membantu kumpulan sasaran yang menghadapi kesulitan atau bencana.	420	100%	0	0%	420

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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)	
Pengeluaran Sijil Tempasal, Sijil Kesihatan Ikan Hidup dan Sijil Sanitasi	Mengeluarkan Sijil Tempasal, Sijil Kesihatan dan Sijil Sanitasi untuk ikan dan hasilan ikan yang hendak dieksport dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap.	7,080	100%	0	0%	7,080
Pembaharuan Lesen Peralatan dan Vesel menangkap Ikan	Memperbaharui semua lesen peralatan dan vessel menangkap ikan dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan setelah mematuhi semua syarat-syarat pembaharuan lesen.	160	100%	0	0%	160

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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)	
Pengeluaran semua Permit (kecuali permit laut dalam dan permit angkut) Dibawah Bidang Kuasa Jabatan Perikanan	Mengeluarkan semua permit (kecuali permit laut dalam dan permit angkut) Dibawah Bidang Kuasa Jabatan Perikanan dalam tempoh 1 hari sekiranya memenuhi semua syarat-syarat permit berkenaan.					
Keputusan Kes Tangkapan	Keputusan bagi kes-kes tangkapan yang ditawarkan kompaun diputuskan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan maklumat kes dan kertas siasatan yang lengkap.	216	86.7%	33	13.3%	249
Aduan awam	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 3 hari.	158	100%	0	0%	158

Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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 Analisa Makmal	Memberi Maklumbalas dan laporan yang sesuai ke atas segala permohonan perkhidmatan analisis makmal dalam masa 10 hari.	11,870	95%	579	5%	12,449