

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JABATAN PERIKANAN MALAYSIA (JANUARI SEHINGGA DISEMBER 2016)

Perkhidmatan	Janji	Pemilik	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 industri perikanan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan permohonan	Piagam Pelanggan ini digugurkan.					
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	Piagam Pelanggan ini digugurkan.					
Kursus Anjuran Jabatan	Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan selewat-lewatnya 14 hari selepas permohonan diterima	PLKK	712	100%	0	0%	712

Perkhidmatan	Janji	Pemilik	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)	
Keselamatan Nelayan	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Kawalan Operasi bagi membantu kumpulan sasar yang menghadapi bencana atau kesulitan	PS	612	100%	0	0%	612
Pengeluar Sijil Tempasal, Sijil Kesihatan Ikan Hidup dan Sijil Sanitasi	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	BIO	1,202	100%	0	0%	1,202
Pembaharuan Lesen Peralatan dan Vesel Menangkap Ikan	Memperbaharui semua lesen peralatan dan vesel menangkap ikan dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan setelah mematuhi semua syarat-syarat pembaharuan lesen	PPS – semak semula	14,111	93%	1,023	7%	15,134

Perkhidmatan	Janji	Pemilik	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) di bawah bidang kuasa Jabatan Perikanan	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	Piagam Pelanggan ini digugurkan.					
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	PUU	204	76%	63	24%	267
Aduan Awam	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 3 hari bekerja	UKK	90	100%	0	0%	90

Perkhidmatan	Janji	Pemilik	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 ke atas segala permohonan perkhidmatan analisa makmal dalam masa 10 hari.	BIO *bergantung kepada jenis parameter	21,000	100%	0	0%	21,000