

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERIKANAN MALAYSIA (2010)**

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 industri perikanan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	<b>179</b>	<b>99%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>180</b>
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.	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>29</b>

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.	<b>2,786</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2,786</b>
Keselamatan Nelayan	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Kawalan Operasi bagi membantu kumpulan sasaran yang menghadapi kesulitan atau bencana.	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>27</b>

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 dalam tempoh 1 hari dan Sijil Kesihatan Ikan Hidup dan Sijil Sanitasi yang hendak dieksport dalam tempoh 3 hari dari tarikh penerimaan permohonan.	<b>12,203</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12,203</b>
Pembaharuan Lesen Peralatan dan Vesel menangkap Ikan	Memperbaharui semua lesen peralatan dan vesel menangkap ikan dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan setelah mematuhi semua syarat-syarat pembaharuan lesen.	<b>47,812</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>47,812</b>

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) 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.	<b>37,080</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>37,080</b>
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.	<b>762</b>	<b>90.4%</b>	<b>81</b>	<b>9.6%</b>	<b>843</b>
Aduan awam	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 3 hari	<b>842</b>	<b>94.2%</b>	<b>52</b>	<b>5.8%</b>	<b>894</b>

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	<b>2,093</b>	<b>99.7%</b>	<b>6</b>	<b>0.3%</b>	<b>2,099</b>