

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN MAC TAHUN 2023**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
1.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan: Mengeluarkan Sijil Kesihatan bagi ikan hidup (ikan hiasan dan ikan makan), Sijil Tempasal Bukan Keutamaan (NPCO) bagi ikan dan hasilan ikan dan permit CITES dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bagi permohonan lengkap.	Sijil Kesihatan : 559 NPCO : 61 CITES : 79	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	699	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	0	0	0	100%	
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	2	0	2	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	Skop Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan: Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan.	858	911	1,769	48%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan masih dalam peringkat melengkapkan dokumen 2. Permohonan masih dalam peringkat belum selesai

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
5	Bahagian Akuakultur	Skop Permit dan Lesen Akuakultur: Mengeluarkan permit/lesen akuakultur dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap (terpakai di WP Labuan dan WP Kuala Lumpur sahaja).	0 Tiada perkhidmatan pelesenan pada bulan Januari - Mac 2023	7	7	0%	<u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u> 1) Proses pelesenan telah ditangguhkan sementara pada tahun 2019 – 2022 kerana pandemik Covid 19. 2) Tugas pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya (PPWPKLP) berkuatkuasa pada 15 November 2022.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
							<p>3) PPWPKLP telah membuat semakan rekod 2022 dan mendapati terdapat 7 (tujuh) premis yang telah dilesenkan sebelum ini oleh Bahagian Akuakultur Ibu Pejabat telah tamat lesen pada tahun 2020 – 2021.</p> <p>4) Adalah dijangka 6 (enam) premis akan diperbaharui lesen dalam tempoh April - Jun 2023. Tindakan yang telah diambil dan akan dilaksanakan oleh PPWPKLP adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Disember 2022 hingga Mac 2023 - Lawatan ke premis bagi memaklumkan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
							<p>hasrat Jabatan Perikanan Malaysia dan memberi khidmat nasihat kepada pengusaha.</p> <p>ii. 20 Januari 2023 – Mengeluarkan surat pemakluman kepada semua pengusaha berkenaan peringatan tamat tempoh lesen dan keperluan untuk memperbaharui lesen.</p> <p>iii. April – Jun 2023 – Memproses</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
							pembaharuan lesen ke atas 6 premis yang menepati syarat-syarat yang ditetapkan oleh DOF.
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas	644	0	644	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
		permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	35	0	35	100%	
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	37	31	68	54.41%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	1	3	4	25%	Memerlukan siasatan dan tindakan pihak lain
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	18	0	18	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPATI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	22	0	22	100%	
	Bahagian Pengembangan Perikanan		0	0	0	100%	
	Institut Penyelidikan Perikanan		129	0	129	100%	
	Jumlah Keseluruhan		169	0	169	100%	

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 48 + 0 + 100 + 100 + 54.41 + 25 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 72.7\%$$