

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER - DISEMBER 2017
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			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)		
	Tarikh Mula: 1 Oktober 2017 Tarikh Selesai: 31 Disember 2017							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	5,630	100.00	-	-	5,630	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	2,697	80.41	657	19.59	3,354	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	205	40.51	301	-	506	Makmal Besut tidak mempunyai alat radas yang mencukupi untuk analisis Fe melebihi 20 sampel per minggu
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	181	37.55	301	-	482	Makmal Besut tidak mempunyai alat radas yang mencukupi untuk analisis Al melebihi 20 sampel per minggu
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	1,168	100.00	-	-	1,168	
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-	-	
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	861	100.00	-	-	861	
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	282	83.68	55	-	337	Blower Fume Chamber di makmal daun rosak bermula dari pertengahan bulan November menyebabkan sampel tidak dapat di 'digest' dan dianalisis
3	Khidmat Regulatori	A) Akta Kuarantin Tumbuhan 1976: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	43,288	100.00	-	-	43,288	
		i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari.	24,462	100.00	-	-	24,462	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	18,826	100.00	-	-	18,826	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER - DISEMBER 2017
JABATAN PERTANIAN MALAYSIA

Bil	Perkhidmatan	Janji	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan Yang Diproses	Justifikasi Piagam Pelanggan yang tidak tercapai
			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	Khidmat Regulatori	B) Akta Racun Makhluk Perosak 1974: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	1,042	100.00	-	-	1,042	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	281	100.00	-	-	281	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	335	100.00	-	-	335	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	426	100.00	-	-	426	
4	Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	A) Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	301	100.00	-	-	301	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	296	100.00	-	-	296	
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	5	100.00	-	-	5	
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	54	100.00	-	-	54	
		i) Pensijilan MPCA (<i>Malaysian Phytosanitary Certification Assurance Scheme</i>), MAFAS (<i>Malaysian Fumigation Accreditation Scheme</i>) dan MAHTAS (<i>Malaysian Heat Treatment Accreditation Scheme</i>) dalam tempoh 30 hari.	54	100.00	-	-	54	
		C) Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan benih padi dan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	1,770	100.00	-	-	1,770	
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	3	100.00	-	-	3	
JUMLAH KESELURUHAN			54,785	98.81	657	1.19	55,442	