

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - MAC 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 Januari 2017 Tarikh Selesai: 31 Mac 2017							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	6,953	100.00	-	-	6,953	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	2,545	48.51	2,701	51.49	5,246	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	628	45.51	752	54.49	1,380	Bilangan sampel yang diterima melebihi kemampuan dan bilangan kakitangan yang tidak mencukupi
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	174	13.11	1,153	86.89	1,327	Bilangan sampel yang diterima melebihi kemampuan dan bilangan kakitangan yang tidak mencukupi
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	907	86.38	143	13.62	1,050	Bilangan sampel yang diterima melebihi kemampuan dan bilangan kakitangan yang tidak mencukupi
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	50	100.00	-	-	50	Bilangan sampel yang diterima melebihi kemampuan dan bilangan kakitangan yang tidak mencukupi
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	653	50.08	651	49.92	1,304	Mesin <i>reading</i> untuk analisis hg rosak/ bermasalah
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	133	98.52	2	1.48	135	Kerosakan peralatan <i>digestion</i> di Makmal Ayer Hitam
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:	37,626	100.00	-	-	37,626	
		i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari.	17,377	100.00	-	-	17,377	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	20,249	100.00	-	-	20,249	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - MAC 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:	1,138	100.00	-	-	1,138	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	411	100.00	-	-	411	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	500	100.00	-	-	500	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	227	100.00	-	-	227	
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:	192	90.14	21	9.86	213	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	184	89.76	21	10.24	205	Rekod ladang tidak lengkap oleh pengusaha menyebabkan syarat-syarat tidak mencukupi untuk diberikan sijil. Pegawai Pembimbing telah memberi khimat nasihat kepada pengusaha bagi mengatasi perkara ini. Walau bagaimanapun penyertaan dalam pensijilan myGAP dan myOrganic adalah voluntary dan tiada paksaan dikenakan.
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	8	100.00	-	-	8	
		B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:	20	100.00	-	-	20	
		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.	20	100.00	-	-	20	
		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.	543	100.00	-	-	543	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI - MAC 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 perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang menepati tempoh masa / standard yang ditetapkan)	Jumlah perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)	% (Peratus perkhidmatan disampaikan yang melebihi tempoh masa / standard yang ditetapkan)		
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	7	100.00	-	-	7	
JUMLAH KESELURUHAN			49,024	94.74	2,722	5.26	51,746	