

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - SEPTEMBER 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 Julai 2017 Tarikh Selesai: 30 September 2017							
1	Khidmat perundingan & nasihat teknikal	Khidmat perundingan & nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	6,229	100.00	-	-	6,229	
2	Khidmat analisis makmal	Khidmat kepakaran analisis makmal dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut :	2,309	98.26	41	1.74	2,350	
		i) Analisis tanah ringkas dalam tempoh 7 hari.	166	100.00	-	-	166	
		ii) Analisis tanah separa dalam tempoh 35 hari.	46	100.00	-	-	46	
		iii) Analisis tanah lengkap dalam tempoh 60 hari.	1,215	96.74	41	3.26	1,256	Sebanyak 41 sampel lewat disiapkan di makmal KL kerana kekurangan kakitangan untuk menyiapkan sampel dalam tempoh yang ditetapkan.
		iv) Analisis baja ringkas dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-	-	
		v) Analisis baja lengkap dalam tempoh 35 hari.	591	100.00	-	-	591	
		vi) Analisis daun dalam tempoh 30 hari.	291	100.00	-	-	291	
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:	47,560	100.00	-	-	47,560	
		i) Permit import bagi tumbuhan, bahan tanaman, media tanaman, bahan pembungkus, tanah, baja organik dan organisma berfaedah dalam tempoh 5 hari.	24,384	100.00	-	-	24,384	
		ii) Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) dalam tempoh 2 hari.	23,176	100.00	-	-	23,176	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - SEPTEMBER 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>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:</b>	968	100.00	-	-	968	
		i) Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.	401	100.00	-	-	401	
		ii) Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.	319	100.00	-	-	319	
		iii) Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.	248	100.00	-	-	248	
4	Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	<b>A) Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	143	100.00	-	-	143	
		i) Pensijilan myGAP (Malaysian Good Agricultural Practices) dalam tempoh 2 tahun.	137	100.00	-	-	137	
		ii) Pensijilan myOrganic (Malaysian Organic) dalam tempoh 3 tahun.	6	100.00	-	-	6	
		<b>B) Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:</b>	28	100.00	-	-	28	
		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.	28	100.00	-	-	28	
		<b>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.</b>	1,270	100.00	-	-	1,270	
5	Aduan Pelanggan	Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.	7	100.00	-	-	7	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>58,514</b>	<b>99.93</b>	<b>41</b>	<b>0.07</b>	<b>58,555</b>	