

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERIKANAN MALAYSIA (SEHINGGA DISEMBER 2013)**

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.	95	100%	0	0%	95
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.	44	100%	0	0%	44

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	2,320	100%	0	0%	2,320
Keselamatan Nelayan	Memberi perkhidmatan perhubungan 24 jam melalui Pusat Komunikasi Perikanan (FISHCOM) bagi membantu kumpulan sasaran yang menghadapi kesulitan atau bencana	163	100%	0	0%	163

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.	12,700	100%	0	0%	12,700
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.	10,098	100%	0	0%	10,098

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)	
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.	378	100%	0	0%	378
Aduan awam	Melayani dan mengambil tindakan ke atas setiap aduan awam dalam tempoh 14 hari	480	100%	0	0%	480
Perkhidmatan Analisa Makmal	Memberi maklumbalas dan laporan yang sesuai ke atas segala permohonan perkhidmatan analisis makmal dalam masa 10 hari	23,024	100%	0	0%	23,024