

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN JANUARI - DISEMBER TAHUN 2022**

| BIL. | 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. | 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: 10,717 NPCO: 645 CITES: 1,846 | 0 | 13,208 | 100 | Tiada |
| 2 | Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap. | 1 | 0 | 1 | 100 | Tiada |

| BIL. | 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 |
|------|--|--|--|---------------------------------|------------------------|--|
| 3 | Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 0 | 0 | 0 | 0 | Tiada |
| 4 | 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. | 469 | 2,956 | 3,425 | 13.7 | Permohonan hanya dapat diproses dalam tempoh 3 hari jika semua dokumen adalah lengkap. |

| BIL. | 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 | 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 | 3 | 3 | 0 | Tiada perkhidmatan pelesenan pada tahun 2022 |
| 6 | 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 permohonan diterima. | 4032 | 0 | 4032 | 100 | Tiada |
| 7 | Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM | 123 | 17 | 140 | 88 | Kes-kes aduan melibatkan media sosial atau tiada maklumat pengadu |

| BIL. | 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 |
|------|---|--|--|---------------------------------|------------------------|--|
| 8 | Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan. | 533 | 2 | 535 | 99.6 | Tiada |
| 9 | Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari. | 72 | 1 | 73 | 98.6 | Perlukan tempoh masa siasatan melebihi 14 hari |
| 10 | Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap. | 1024 | 0 | 1024 | 100 | Tiada |