

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN JANUARI TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 741 NPCO : 61 CITES : 61	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	1005	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	2	0	2	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	2,192	1,757	3,949	56%	Merupakan data awalan

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	1 perkhidmatan pelesenan (permohonan permit) pada bulan Januari 2024	0	1	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) telah meluluskan 1 permohonan permit (permohonan baharu) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan sepanjang bulan Januari 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari	2	0	2	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		selepas permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	9	0	9	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	83	5	88	94%	Kajian Kes terhadap lima (5) Kertas Siasatan.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	27	-	SISPAA : Aduan (3) Pertanyaan (1) Jumlah : 4 E-mel PRO: Aduan (2) Pertanyaan (21) Jumlah : 23 JUMLAH : 27	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
	Bahagian Akuakultur		25	0	25	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		37	0	37	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		31	0	31	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		62	0	62	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 56 + 100 + 100 + 100 + 94 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN FEBRUARI TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 716 NPCO : 64 CITES : 86	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	866	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	Satu (1) laporan penilaian projek pengecualian cukai bagi syarikat YHL Aquatic Sdn. Bhd.	0	1	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	1	0	1	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	847	1,061	1,908	44%	Ini merupakan data awalan yang diambil dari system e-Lesen.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan Februari 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan permit & lesen sepanjang bulan Februari 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	<p>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</p> <p>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.</p>	308	0	308	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	10	0	10	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	87	2	89	98%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	12	0	SISPAA : Aduan (1) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : 1 E-mel PRO: Aduan (2) Pertanyaan (9) Cadangan (-) Jumlah : 11 JUMLAH : 12	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	26	0	26	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	31	0	31	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		20	0	20	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		35	0	35	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		112	0	112	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 44 + 100 + 100 + 100 + 98 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN MAC TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 589 NPCO : 71 CITES : 103	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	763	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	0	0	0	100%	
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	0	0	0	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	35	246	281	14%	Ini merupakan data awalan yang diambil dari sistem e-Lesen. Sistem elesen mengalami kekerapan masalah server pada bulan Mac 2024

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	- Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan Mac 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan permit & lesen sepanjang bulan Mac 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	<p>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</p> <p>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.</p>	311	0	311	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	9	0	9	100%	
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	96	0	96	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	14	0	SISPAA : Aduan (5) Pertanyaan (1) Cadangan (0) Jumlah : 6 E-mel PRO: Aduan (12) Pertanyaan (2) Cadangan (0) Jumlah : 14	100%	
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	35	0	35	100%	
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	29	0	29	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	2	0	2	100%	
	Institut Penyelidikan Perikanan		22	0	22	100%	
	Jumlah Keseluruhan		88	0	88	100%	

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 14 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 91\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN APRIL TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	<p>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.</p>	<p>Sijil Kesihatan : 468 NPCO : 43 CITES : 83</p>	<p>Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0</p>	594	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	1	0	1	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	540	826	1,366	40%	ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan April 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan permit & lesen sepanjang bulan April 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	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.	409	0	409	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	10	0	10	100%	
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	72	0	72	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	8	-	SISPAA : Aduan (-) Pertanyaan (1) Cadangan (-) Jumlah : 1 E-mel PRO: Aduan (-) Pertanyaan (7) Cadangan (-) Jumlah : 7	100%	
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	33	0	33	100%	
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	39	0	39	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	64	0	64	100%	
	Institut Penyelidikan Perikanan		18	0	18	100%	
	Jumlah Keseluruhan		154	0	154	100%	

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 40 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN MEI TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	Piagam Pelanggan	MENEPAI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	MELEBIHI Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan	Jumlah Keseluruhan Perkhidmatan	% Menepati Tempoh Masa	Ulasan Tidak Mencapai Tempoh Masa
1.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 499 NPCO : 39 CITES : 76	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	614	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	2	0	2	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	885	982	1,867	47%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan Mei 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p><u>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan permit & lesen sepanjang bulan Mei 2024.</u></p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	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.	2,467	0	2,467	100%	Tiada
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan	10	0	10	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM					
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.	90	2	92	98%	Pegawai Penyemak menghadiri kursus dan menjalankan pertuduhan kes di Mahkamah.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	30	0	SISPAA : Aduan (7) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : 7 E-mel PRO: Aduan (4) Pertanyaan (19) Cadangan (-) Jumlah : 23	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	36	0	36	100%	Tiada
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	24	0	24	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	15	0	15	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		31	0	31	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		106	0	106	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 47 + 100 + 100 + 100 + 98 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN JUN TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	<p>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.</p>	<p>Sijil Kesihatan : 474</p> <p>NPCO : 39</p> <p>CITES : 58</p>	<p>Sijil Kesihatan : 0</p> <p>NPCO : 0</p> <p>CITES : 0</p>	571	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	1	0	1	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	843	853	1,696	50%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	1 (permohonan baharu (permit) pada bulan Jun 2024	0	1	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) mengeluarkan satu (1) kelulusan permit sepanjang bulan Jun 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	<p>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</p> <p>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.</p>	1,861	0	1,861	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	12	0	12	100%	
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	107	3	110	97%	Pegawai terlibat dengan pertuduhan kes di Mahkamah.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	14	-	SISPAA : Aduan (3) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : 3 E-mel PRO: Aduan (1) Pertanyaan (10) Cadangan (-) Jumlah : 11	100%	
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	21	0	21	100%	
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	32	0	32	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	
	Institut Penyelidikan Perikanan		9	0	9	100%	
	Jumlah Keseluruhan		62	0	62	100%	

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 50 + 100 + 100 + 100 + 97 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN JULAI TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 746 NPCO : 36 CITES : 75	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	857	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	802	1,010	1,812	44%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	<p>Skop Permit dan Lesen</p> <p>Akuakultur:</p> <p>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).</p>	-	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) mengeluarkan satu (1) kelulusan permit sepanjang bulan Jun 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	<p>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</p> <p>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas</p>	1,544	0	1,544	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	34	0	34	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	94	1	95	99%	Pegawai terlibat dengan pengurusan kes di Mahkamah.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	8	0	SISPAA : Aduan (-) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : - E-mel PRO: Aduan (2) Pertanyaan (6) Cadangan (-) Jumlah : 8	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	23	0	23	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		-	-	-	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		22	0	22	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		45	0	45	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 44 + 100 + 100 + 100 + 99 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN OGOS TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	<p>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.</p>	<p>Sijil Kesihatan : 800 NPCO : 43 CITES : 88</p>	<p>Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0</p>	931	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	960	1,353	2,313	42%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	<p>Skop Permit dan Lesen</p> <p>Akuakultur:</p> <p>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).</p>	<p>-</p> <p>Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan Ogos 2024</p>	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) mengeluarkan satu (1) kelulusan permit sepanjang bulan Ogos 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	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	803	0	803	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	13	0	13	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	95	2	97	98%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	12	0	SISPAA : Aduan (10) Pertanyaan (2) Cadangan (-) Jumlah : 12 E-mel PRO: Aduan (-) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : -	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	22	0	21	100%	Tiada
	Bahagian Akuakultur		29	0	29	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		-	-	-	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		31	0	31	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		82	0	82	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 42 + 100 + 100 + 100 + 98 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 94\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 726 NPCO : 45 CITES : 89	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	860	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	749	579	1,321	57%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	- Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan permit dan lesen) pada bulan September 2024	-	-	100%	<u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u> <u>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan (permit dan lesen) pada bulan September 2024</u> *Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022. *Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	<p>Skop Kursus dan Latihan Berjadual:</p> <p>Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.</p>	258	0	258	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	5	0	5	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	66	1	67	99%	Pegawai terlibat dengan pengurusan kes di Mahkamah.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	10	0	SISPAA : Aduan (7) Pertanyaan (3) Cadangan (-) Jumlah : 10 E-mel PRO: Aduan (-) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : -	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal: Memberi	9	0	9	100%	Tiada
	Bahagian Akuakultur	khidmat kepakaran/teknikal	21	0	21	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Pengembangan Perikanan	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		-	-	-	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		30	0	30	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 57 + 100 + 100 + 100 + 99 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 96\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN OKTOBER TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	<p>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.</p>	<p>Sijil Kesihatan : 803 NPCO : 55 CITES : 127</p>	<p>Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0</p>	985	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	817	743	1,560	52.4%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	1 perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen) pada bulan Oktober 2024	0	1	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) menerima 1 permohonan lesen pada bulan Oktober 2024 dan telah diproses serta diberi kelulusan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							*Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari	527	0	527	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		selepas permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	7	0	7	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	42	0	42	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	6	0	SISPAA : Aduan (2) Pertanyaan (-) Cadangan (-) Jumlah : 2 E-mel PRO: Aduan (1) Pertanyaan (3) Cadangan (-) Jumlah : 4	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	4	0	4	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	29	0	29	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		-	-	-	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		9	0	9	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		42	0	42	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 52 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN NOVEMBER TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	<p>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.</p>	<p>Sijil Kesihatan : 707 NPCO : 36 CITES : 116</p>	<p>Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0</p>	859	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	Tiada
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	478	537	1015	47.1%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	- Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen) pada bulan November 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen pada bulan November 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>* Sepanjang tahun 2024 PPWPKLP telah meluluskan 4</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan pembaharuan lesen. * Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat	632	-	632	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		belas (14) hari selepas permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	10	0	10	100%	Tiada
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	75	0	75	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	20	-	SISPAA : Aduan (7) Pertanyaan (1) Cadangan (-) Jumlah : 8 E-mel PRO: Aduan (8) Pertanyaan (4) Cadangan (-) Jumlah : 12	100%	Tiada
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	10	-	10	100%	Tiada

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	32	-	32	100%	Tiada
	Bahagian Pengembangan Perikanan		-	-	-	100%	Tiada
	Institut Penyelidikan Perikanan		10	-	10	100%	Tiada
	Jumlah Keseluruhan		52	-	52	100%	Tiada

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 47 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$

**PELAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERIKANAN MALAYSIA BAGI
BULAN DISEMBER TAHUN 2024**

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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.	Bahagian Biosekuriti Perikanan	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 : 695 NPCO : 52 CITES : 74	Sijil Kesihatan : 0 NPCO : 0 CITES : 0	821	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
2	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik	Skop Pengecualian Cukai: Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.	-	-	-	100%	
3	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Caj Pemuliharaan: Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee)	-	-	-	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.					
4	Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan	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.	541	496	1037	52%	Ini adalah maklumat dengan bermula dari Tarikh permohonan sehingga keputusan. Tempoh memproses.

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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	Bahagian Akuakultur	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).	- Tiada perkhidmatan pelesenan (permohonan lesen / permit) pada bulan Disember 2024	-	-	100%	<p><u>JUSTIFIKASI PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN AKUAKULTUR (SKOP PERMIT DAN LESEN AKUAKULTUR)</u></p> <p>Pejabat Perikanan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur / Putrajaya (PPWPKLP) tidak menerima sebarang permohonan lesen pada bulan Disember 2024.</p> <p>*Tugasan pelesenan premis akuakultur telah diserahkan sepenuhnya kepada PPWPKLP berkuatkuasa pada 15 November 2022.</p> <p>* Sepanjang tahun 2024 PPWPKLP telah meluluskan 4</p>

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
							permohonan pembaharuan lesen. * Sepanjang tahun 2023 PPWPKLP telah meluluskan 10 permohonan (4 permohonan baru (permit) dan 6 pembaharuan lesen).
6	Bahagian Pembangunan Modal Insan	Skop Kursus dan Latihan Berjadual: Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh Jabatan selewat-lewatnya empat	13	0	13	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		belas (14) hari selepas permohonan diterima.					
7	Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan	Skop Penguatkuasaan: Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasaran yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM	8	0	8	100%	
8	Pejabat Undang Undang	Skop Perundangan: Mengeluarkan arahan	47	0	47	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
		lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.					
9	Unit Komunikasi Korporat	Skop Aduan Awam: Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.	21	-	SISPAA : Aduan (7) Pertanyaan (1) Cadangan (-) Jumlah : 8 E-mel PRO: Aduan (-) Pertanyaan (13) Cadangan (-) Jumlah : 13	100%	
10	Bahagian Kejuruteraan	Skop Khidmat Kepakaran dan	10	0	10	100%	

BIL.	Bahagian Bertanggung Jawab	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
	Bahagian Akuakultur	Teknikal: Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.	17	0	17	100%	
	Bahagian Pengembangan Perikanan		2	0	2	100%	
	Institut Penyelidikan Perikanan		4	0	4	100%	
	Jumlah Keseluruhan		33	0	33	100%	

$$\text{PURATA KESELURUHAN} = \frac{100 + 100 + 100 + 52 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100 + 100}{1000} \times 100$$

$$= 95\%$$