

**Borang Penilaian Piagam Pelanggan Jabatan Pertanian Negeri Johor**

Bil	Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan		Tindakan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****			
1	Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima permohonan.	50	100%			50	100%	Daerah
2	<b>Aduan Pelanggan:-</b>							
a	Maklum balas aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 1 hari dari tarikh terima aduan.	210	100%			210	100%	Daerah
b	Laporan siasatan aduan akan dijawab dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima aduan.	2	50%	2	50%	4	100%	Daerah
3	<b>Latihan:-</b>							
a	Maklumbalas permohonan latihan pertanian dan Industri Asas Tani yang berjadual akan diberi dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.	423	100%			423	100%	Ibu Pejabat / Pusat Pertanian Ayer Hitam
b	Pemohon yang Berjaya akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari sebelum tarikh kursus dilaksanakan.	140	58%			140	100%	Ibu Pejabat / Pusat Pertanian Ayer Hitam
4	Akuan penerimaan permohonan projek-projek pertanian dan Industri Asas Tani akan diberi selewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terima permohonan.	58	55%	43	45%	101	100%	Daerah
5	<b>Khidmat Analisis:-</b>							
a	Analisis tanah, baja, dan pengeluaran peta tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 1 - 3 bulan dari tarikh terima permohonan.							Bhg. Pengurusan Tanah
b	Diagnostik ladang dan makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima permohonan/ aduan.							Makmal Ayer Hitam
6	<b>Khidmat Regulatori</b>							
a	Akta Kuarantin Tumbuhan 1976 : Keputusan bagi permohonan lesen eksport, Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (Convention on International Trade in Endangered Species) yang memenuhi syarat/ keperluan dalam masa 2 hari dari tarikh terima permohonan.							Unit Biosekuriti Tumbuhan
b	Akta Racun Makhluk Perosak 1974 : Permohonan lesen premis untuk menjual/ menyimpan untuk jualan yang memenuhi syarat/ keperluan akan dikeluarkan dalam tempoh 21 hari							Unit Kawalan Racun Perosak
c	Laporan Permohonan Siasatan Permohonan Buruh Asing akan dikeluarkan dalam tempoh 30 hari selepas permohonan lengkap diterima daripada pemohon.	72	100%			72	100%	Daerah
d	Laporan Permohonan Ubah Syarat Tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.	68	100%			68	100%	Daerah
e	Laporan Permohonan Tanah Kerajaan Untuk Tapak Pertanian akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.	17	90%	2	10%	19	100%	Daerah
7	<b>Khidmat Pensijilan dan Pengesahan</b>							
a	Pensijilan : Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh seperti berikut dari tarikh terima permohonan:-	5	100%			5	10%	
	:-Pensijilan Skim Amalan Ladang Baik Malaysia (SALM) dalam tempoh 6 bulan hingga 24 bulan.	9	100%			9	100%	Daerah
	:-Pensijilan Skim Organik Malaysia (SOM) dalam tempoh 18 bulan hingga 36 bulan.			4	100%	4	100%	Ibu Pejabat
	:-Pensijilan MPCA (Malaysia Phytosanitary Certification Assurance) dan MAHTAS (Malaysia Heat Treatment Accreditation Scheme) dalam tempoh 3 bulan.							Unit Biosekuriti Tumbuhan
b	Pengesahan : Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.							