

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JULAI - SEPTEMBER 2016

Bil	Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard **	Jumlah Melebihi Standard ***	% Melebihi Standard ****		
1	Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.	334	98%	4	2%	338	100%
2	<b>Aduan Pelanggan:-</b>						
a	Maklum balas aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 3 hari dari tarikh terima aduan.	142	100%	-	-	142	100%
b	Laporan siasatan aduan akan dijawab dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima aduan.	9	100%	-	-	9	100%
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.	467	100%	-	-	467	100%
b	Pemohon yang Berjaya akan dimaklumkan dalam tempoh 14 hari sebelum tarikh kursus dilaksanakan.	120	100%	-	-	120	100%
4	Akuan penerimaan permohonan projek-projek pertanian dan Industri Asas Tani akan diberi sewat-lewatnya 7 hari dari tarikh terima permohonan.	43	100%	-	-	43	100%
5	<b>Khidmat Analisis:-</b>						
a	Analisis tanah, baja, dan pengeluaran peta tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 1 - 3 bulan dari tarikh terima permohonan.	3,288	100%	-	-	3,288	100%
b	Diagnostik ladang dan makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima permohonan/ aduan.	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-
b	Akta Racun Makhluk Perosak 1974 : Permohonan lesen premis untuk menjual/ menyimpan untuk jualan yang memenuhi syarat/ keperluan akan dikeluarkan dalam tempoh 21 hari	0	0	0	0	0	0
c	Laporan Permohonan Siasatan Permohonan Buruh Asing akan dikeluarkan dalam tempoh 30 hari selepas permohonan lengkap diterima daripada pemohon.	102	100%	-	-	102	100%
d	Laporan Permohonan Ubah Syarat Tanah akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.	10	100%	-	-	10	100%
e	Laporan Permohonan Tanah Kerajaan Untuk Tapak Pertanian akan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh terima surat daripada Pejabat Tanah.	0	0	0	0	0	0
7	<b>Khidmat Pensijilan dan Pengesahan</b>						
a	Pensijilan : Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh seperti berikut dari tarikh terima permohonan:-	-	-			-	-
	:-Pensijilan Skim Amalan Ladang Baik Malaysia (SALM) dalam tempoh 6 bulan hingga 24 bulan.	17	31%	37	69%	54	100%
	:-Pensijilan Skim Organik Malaysia (SOM) dalam tempoh 18 bulan hingga 36 bulan.	3	38%	5	62%	8	100%
	:-Pensijilan MPCA (Malaysia Phytosanitary Certification Assurance) dan MAHTAS (Malaysia Heat Treatment Accreditation Scheme) dalam tempoh 3 bulan.						
b	Pengesahan : Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan.						

\* penilaian dilakukan setiap 3 bulan