



PELAN PEMULIHAN **PIAGAM PELANGGAN** **JABATAN PERTANIAN**



EDISI
2020 / 2021

ISI KANDUNGAN

Latar Belakang	1
Piagam Pelanggan	2
Khidmat Perundangan dan Nasihat Teknikal	5
Khidmat Analisis Pertanian	9
Khidmat Regulatori	15
Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)	21

1.0 LATAR BELAKANG

Piagam Pelanggan Jabatan merupakan satu komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian dan perkhidmatan kepada pelanggan mengikut kualiti standard yang telah ditetapkan. Ia juga merupakan kesediaan perkhidmatan yang ditawarkan, layanan mesra yang diberikan, kecekapan pemprosesan yang dilaksanakan dan nilai-nilai kesopanan dalam budaya kerja. Justeru itu, dengan adanya janji-janji di dalam piagam pelanggan kepada pelanggan mampu melahirkan kakitangan yang lebih bertanggungjawab, komited dan berdisiplin semasa melaksanakan tugas.

Piagam Pelanggan Jabatan sedia ada telah dikaji semula supaya Piagam Pelanggan Jabatan lebih jelas, khusus, praktikal dan ditambahbaik mengikut kesesuaian semasa untuk digunapakai sebagai Piagam Pelanggan Jabatan. Mesyuarat Jawatankuasa Dasar Bil. 4/2019 pada 11 Disember 2019 telah bersetuju dengan pindaan tersebut dan telah dikuatkuasakan pada 1 Januari 2020. Piagam Pelanggan Jabatan ini perlu dipamerkan ditempat yang strategik di pejabat dan dimuat naik ke dalam laman sesawang Jabatan bagi membolehkan pelanggan mengetahui secara spesifik perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan Pertanian.



2.0 PIAGAM PELANGGAN

1. Khidmat Perundingan & Nasihat Teknikal

A. Khidmat Pengembangan & Perundingan Pertanian

- Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.

B. Maklumbalas Permohonan Projek

- Maklumbalas permohonan projek-projek pertanian / latihan pertanian akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.

C. Khidmat kepakaran data geospasial dan kesesuaian tanah dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Pengeluaran data geospasial, peta tanah, peta guna tanah dan peta terbitan dalam tempoh 14 hari selepas menerima kelulusan tapisan keselamatan dan bayaran.
- Pengeluaran Laporan Pengesahan Kesesuaian Tanah-Tanaman dalam tempoh 14 hari termasuk pembayaran fi.

2. Khidmat Analisis Pertanian

A. Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima:

TANAH

- Proses pengeringan, penghancuran dan pengasingan sampel tanah basah bersaiz 10 mesh dan 60 mesh, dalam tempoh 20 hari bekerja sebanyak 80 sampel (maksimum).
- Analisis ringkas tanah (pH dan konduktiviti) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.
- Analisis separa lengkap tanah (pH, konduktiviti, Al, Fe, P, Ca, Mg, K, Na, C, N, S dan CEC) maksimum 50 sampel dalam tempoh 10 hari.
- Analisis lengkap tanah (16 parameter analisis kimia dan fizik) maksimum 30 sampel dalam tempoh 12 hari.

DAUN

- Proses pengeringan dan pengisaran sampel daun basah dalam tempoh 5 hari bekerja sebanyak 20 sampel (maksimum).
- Analisis daun bagi sampel yang telah siap diproses maksimum 20 sampel dalam tempoh 7 hari.

BAJA

- Analisis baja ringkas (pH, conductivity & total N) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.
- Analisis baja lengkap (N, P, K, Mg, Ca, B, Zn, Cu, *Heavy metal*, *organic metal*) maksimum 50 sampel (pengisaran sampel, pencernaan sampel, bacaan dan pelaporan) dalam tempoh 7 hari.

AIR

- Analisis air (*heavy metal*, *pH & conductivity*) maksimum 30 sampel dalam tempoh 5 hari.

LOGAM BERAT

- Analisis logam berat bagi hasil pertanian maksimum 25 sampel dalam tempoh 7 hari.

RESIDU RACUN PEROSAK

- Analisis residu racun perosak (75 perawis aktif) bagi 10 sampel hasil pertanian untuk tujuan eksport dalam tempoh 10 hari.

**** Kesemua sampel yang melebihi had maksimum akan dianalisis bermula pada 5-20 hari berikutnya dalam tempoh yang sama bagi setiap analisis seperti yang ditetapkan.**

B. Khidmat kepakaran diagnostik tanaman dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Diagnostik ladang bagi perosak tanaman dalam tempoh 5 hari.
- Diagnostik makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 10 hari.
- Diagnostik makmal bagi perosak tanaman yang memerlukan pengkulturan dalam tempoh 20 hari.



3. Khidmat Regulatori

A. Akta Kuarantin Tumbuhan 1976 :

Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Kelulusan permohonan pengimportan bagi baja organik dan mikroorganisma dalam tempoh 40 hari.
- Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (*Convention on International Trade in Endangered Species*) dalam tempoh 2 hari.

B. Akta Racun Makhluk Perosak 1974 :

Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Penilaian data toksikologi, perumusan, residu, kemujarapan dan analisis makmal serta label untuk tujuan pendaftaran baru racun makhluk perosak dalam tempoh 90 hari.
- Permit import racun makhluk perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.
- Lesen pengendali kawalan makhluk perosak (PCO) dalam tempoh 14 hari.
- Pelesenan pemakai dan pembantu pemakai racun makhluk perosak dalam tempoh 10 hari.
- Pengiklanan racun makhluk perosak (secara *fast track*) di semua media cetak dalam tempoh 10 hari.
- Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.

C. Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004 :

Kelulusan Hak Pemiak Baka, mengikut kaedah pemeriksaan yang ditetapkan, akan diselesaikan dalam tempoh bermula dari Tarikh Pemfailan sehingga perakuan Lembaga Varieti Tumbuhan mengikut jenis tanaman seperti berikut :

- Bagi permohonan diuji dengan kaedah 'Pemeriksaan di Tapak' atau 'Ujian Penanaman' :
 - Tanaman singkat masa adalah dalam tempoh 3 tahun atau;
 - Tanaman buah-buahan adalah dalam tempoh 5 tahun atau;
 - Tanaman jangka masa panjang adalah dalam tempoh 10 tahun.
- Bagi permohonan diuji dengan kaedah Pemeriksaan dokumen: dalam tempoh 2 tahun (dengan syarat Laporan Luar Negara telah diperolehi).

D. Penilaian dan pengesyoran bagi permohonan kelulusan kuota import bagi kabis bulat dan kelapa tua biji akan dijalankan dalam tempoh 60 hari bekerja bagi permohonan yang lengkap.

4. Khidmat Inspektorat (Pensijilan & Pengesahan)

A. Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan dan dokumen yang lengkap seperti berikut :

Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Pensijilan myGAP (*Malaysian Good Agricultural Practices*) dalam tempoh 90 hari.
- Pensijilan myOrganic (*Malaysian Organic*) dalam tempoh 3 tahun.

B. Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Pensijilan MPCA (*Malaysian Phytosanitary Certification Assurance Scheme*), MAFAS (*Malaysian Fumigation Accreditation Scheme*) dan MAHTAS (*Malaysian Heat Treatment Accreditation Scheme*) dalam tempoh 30 hari.

C. Perakuan pengesahan kualiti bagi konsainan bahan tanaman yang memenuhi syarat dan standard dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

- Analisis ujian kualiti benih padi (benih padi daftar & benih padi sah) dalam tempoh 14 hari.
- Pengesahan benih tanaman dalam tempoh 14 hari.



5. Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.



KHIDMAT PERUNDINGAN DAN NASIHAT TEKNIKAL



A. Khidmat Pengembangan & Perundingan Pertanian

PIAGAM PELANGGAN

- i. Khidmat perundingan dan nasihat teknikal akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Maklumat yang dipohon/ disertakan tidak jelas.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui telefon atau surat dan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Beralih kepada permohonan secara elektronik.

B. Maklumbalas Permohonan Projek

PIAGAM PELANGGAN

- i. Maklumbalas permohonan projek-projek pertanian / latihan pertanian akan diberi dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap.

PUNCA-PUNCAMASALAH

- Maklumat yang dipohon/ disertakan tidak jelas.
- Kesukaran memperolehi maklumat daripada pelbagai bahagian mengikut tempoh masa yang ditetapkan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui telefon atau surat dan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Beralih kepada permohonan secara elektronik.
- Mengadakan perbincangan dengan bahagian-bahagian berkaitan bagi menyediakan maklumat-maklumat umum untuk diberi kepada pemohon-pemohon.

C. Khidmat kepakaran data geospasial dan kesesuaian tanah dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- i. Pengeluaran data geospasial, peta tanah, peta guna tanah dan peta terbitan dalam tempoh 14 hari selepas menerima kelulusan tapisan keselamatan dan bayaran.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Menunggu perolehan dakwat *plotter* untuk mencetak peta.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui telefon surat atau email dan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Membuat perancangan perolehan dakwat *plotter* mengikut keperluan tahunan.

PIAGAM PELANGGAN

- ii. Pengeluaran Laporan Pengesahan Kesesuaian Tanah-Tanaman dalam tempoh 14 hari termasuk pembayaran fi.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Bilangan permohonan dan keluasan pemetaan melebihi kemampuan pegawai yang ada bagi mengeluarkan laporan dalam tempoh yang ditetapkan. Jika keluasan yang dimohon melebihi 100 hektar dan terdapat banyak permohonan bagi keluasan tersebut, ianya akan mengambil masa untuk menyiapkan setiap laporan. Tempoh bagi menjalankan penyiasatan tanah untuk keluasan tersebut adalah dalam 5 hari bekerja dan disusuli dengan 2 hari penyediaan laporan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui telefon surat atau email dan menyatakan punca kelewatan, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Piagam pelanggan perlu disemak semula supaya laporan pengesahan Kesesuaian Tanah- Tanaman dapat di keluarkan kepada pelanggan mengikut tempoh yang munasabah dengan kemampuan bahagian.

KHIDMAT ANALISIS PERTANIAN



A. Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima:

PIAGAM PELANGGAN

TANAH

- i. Proses pengeringan, penghancuran dan pengasingan sampel tanah basah bersaiz 10 mesh dan 60 mesh, dalam tempoh 20 hari bekerja sebanyak 80 sampel (maksimum).
- ii. Analisis ringkas tanah (pH dan konduktiviti) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.
- iii. Analisis separa lengkap tanah (pH, konduktiviti, Al, Fe, P, Ca, Mg, K, Na, C, N, S dan CEC) maksimum 50 sampel dalam tempoh 10 hari.
- iv. Analisis lengkap tanah (16 parameter analisis kimia dan fizik) maksimum 30 sampel dalam tempoh 12 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Penerimaan sampel dari pelbagai program dan pelanggan yang melebihi keupayaan makmal.
- Bilangan pegawai tidak mencukupi pada masa tertentu, tidak kompeten (keperluan dalam MS ISO/IEC 17025: 2017) dan berpindah.
- Tempat pengeringan terhad.
- Penghantaran sampel adalah rawak dan tiada penjadualan awal. Sukar menentukan bilangan minimum sampel diterima dan jarak masa maksimum antara permulaan analisis dan pengakhiran analisis.
- SOP analisis yang dimulakan kebanyakannya perlu diikuti sehingga tamat, dan menyukarkan pengiraan hari mula analisis seterusnya jika sampel diterima berturut-turut dan atau pada masa berlainan (hari pertama terima sebelah pagi, hari kedua terima sebelah petang dsb).

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui telefon, mengisi borang *Notification on the delay and or deriation* (NODAD) atau surat dan menyatakan punca kelewatan. Langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Pengisian jawatan kosong di makmal-makmal disegerakan kerana terdapat kemungkinan akan berlakunya kelewatan analisis apabila terjadinya lambakan sampel yang diterima.
- Membuat perolehan peralatan dan penyesuaian ruang makmal bagi meningkatkan keupayaan makmal.
- Jadual penerimaan sampel akan disediakan dengan bilangan had sampel yang boleh diterima.

A. Khidmat kepakaran analisis makmal akan diberi dalam tempoh hari bekerja bagi analisis seperti berikut bermula daripada tarikh sampel diterima:

PIAGAM PELANGGAN

DAUN

- i. Proses pengeringan dan pengisaran sampel daun basah dalam tempoh 5 hari bekerja sebanyak 20 sampel (maksimum).
- ii. Analisis daun bagi sampel yang telah siap diproses maksimum 20 sampel dalam tempoh 7 hari.

BAJA

- i. Analisis baja ringkas (*pH, conductivity & total N*) maksimum 50 sampel dalam tempoh 5 hari.
- ii. Analisis baja lengkap (*N, P, K, Mg, Ca, B, Zn, Cu, Heavy metal, organic metal*) maksimum 50 sampel (pengisaran sampel, pencernaan sampel, bacaan dan pelaporan) dalam tempoh 7 hari.

AIR

- i. Analisis air (*heavy metal, pH & conductivity*) maksimum 30 sampel dalam tempoh 5 hari.

LOGAM BERAT

- i. Analisis logam berat bagi hasil pertanian maksimum 25 sampel dalam tempoh 7 hari.

RESIDU RACUN PEROSAK

- i. Analisis residu racun perosak (75 perawis aktif) bagi 10 sampel hasil pertanian untuk tujuan eksport dalam tempoh 10 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Peralatan makmal yang usang dan rosak.
- Kekurangan bahan-bahan kimia dan alat pakai buang makmal disebabkan penerimaan sampel melebihi unjuran sampel semasa.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Membuat kontrak penyelenggaraan berkala peralatan-peralatan makmal.
- Membuat pembaikan segera peralatan makmal yang penting untuk kegunaan analisis.
- Membuat pelupusan peralatan yang usang dan perancangan perolehan peralatan baru.
- Membuat pembelian segera bahan-bahan kimia dan alat pakai buang makmal dalam tahun kewangan yang sama dengan kebenaran Ketua Pengarah bagi kes-kes bilangan sampel yang melebihi unjuran ataupun kemampuan asal.
- Membuat unjuran penggunaan dan peruntukan bagi perolehan bahan kimia dan alat pakai buang berdasarkan trend lima tahun terkini.

B. Khidmat kepakaran diagnostik tanaman dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- i. Diagnostik ladang bagi perosak tanaman dalam tempoh 5 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Ketiadaan dan kekurangan kemahiran mengenalpasti dan membezakan antara simptom / tanda serangan perosak dan penyakit dengan masalah fisiologi tanaman di ladang.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Meningkatkan kepakaran dan kemahiran kakitangan di negeri dengan menjalankan kursus diagnostik ladang secara *hands-on*.
- Meningkatkan kemahiran petani dalam menjalankan diagnostik di ladang.
- Berkerjasama dengan pegawai teknikal jabatan atau agensi yang berkaitan.

PIAGAM PELANGGAN

- ii. Diagnostik makmal bagi perosak tanaman dalam tempoh 10 hari.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memastikan penyelenggaraan adalah mengikut jadual yang ditetapkan.
- Membuat pembelian peralatan makmal yang baru bagi menggantikan peralatan yang usang/rosak.
- Meningkatkan rangkaian kerjasama dengan lebih ramai pakar taksonomi perosak tanaman daripada agensi penyelidikan dalam dan luar negara.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memastikan penyelenggaraan adalah mengikut jadual yang ditetapkan.
- Membuat pembelian peralatan makmal yang baru bagi menggantikan peralatan yang usang/rosak.
- Meningkatkan rangkaian kerjasama dengan lebih ramai pakar taksonomi perosak tanaman daripada agensi penyelidikan dalam dan luar negara.

B. Khidmat kepakaran diagnostik tanaman dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- iii. Diagnostik makmal bagi perosak tanaman yang memerlukan pengkulturan dalam tempoh 20 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Pengkulturan gagal dan perlu diulang kerana terdapat pencemaran atau kerosakan sampel.
- Kuantiti sampel yang diterima terhad dan tidak cukup untuk ulangan analisis sekiranya pengkulturan tidak berjaya.
- Sampel yang diterima telah rosak dan dicemari oleh patogen sekunder.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Meningkatkan kemahiran dan kecekapan pegawai dalam menjalankan pengkulturan melalui latihan / kursus.
- Mengkaji semula dan mengemaskini garis panduan pensampelan bagi bilangan sampel yang diperlukan untuk tujuan pengkulturan dengan mengambilkira risiko kegagalan pengkulturan.
- Meningkatkan kesedaran pelanggan mengenai prosedur pengambilan dan penghantaran sampel.



KHIDMAT REGULATORI



A. Akta Kuarantin Tumbuhan 1976: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- i. Kelulusan permohonan pengimportan bagi baja organik dan mikroorganisma dalam tempoh 40 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Sampel yang banyak untuk di analisis pada satu-satu masa dan tempoh masa analisis sampel yang panjang di makmal-makmal (Bahagian Biosekuriti Tumbuhan, Perkhidmatan Makmal, Institut Penyelidikan Veterinar).
- Berdasarkan *Term of Reference* (TOR) JKTPMOBO, kekerapan mesyuarat adalah 4 kali setahun iaitu 3 bulan sekali yang dipengerusikan oleh KPP dan dianggotai oleh pelbagai Kementerian dan Jabatan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Jadual penerimaan dan penghantaran sampel akan disediakan.
- Mendapatkan persetujuan JKTPMOBO untuk mengadakan mesyuarat lebih kerap daripada TOR mengikut keperluan semasa dan bilangan permohonan.

PIAGAM PELANGGAN

- ii. Sijil Fitosanitasi dan Sijil CITES (*Convention on International Trade in Endangered Species*) dalam tempoh 2 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Terdapat permohonan yang memerlukan maklumat tambahan dan dokumen sokongan daripada pelanggan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Mengemaskini garis panduan permohonan supaya lebih jelas dan mudah dipatuhi oleh pelanggan semasa membuat permohonan.

B. Akta Racun Makhluk Perosak 1974: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- i. Penilaian data toksikologi, perumusan, residu, kemujarapan dan analisis makmal serta label untuk tujuan pendaftaran baru Racun Makhluk Perosak dalam tempoh 90 hari.
- ii. Permit import Racun Makhluk Perosak yang tidak berdaftar untuk tujuan pelajaran / penyelidikan dalam tempoh 10 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Dokumen / maklumat permohonan yang disertakan tidak lengkap dan tidak mengikut garis panduan.
- Maklumat / sampel racun yang dipohon / disertakan tidak jelas dan tidak memenuhi spesifikasi.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui panggilan telefon, surat atau e-mel dan menyatakan maklumat berkaitan yang diperlukan.
- Beralih kepada permohonan atas talian.
- Mengemaskini garis panduan permohonan supaya lebih jelas dan mudah dipatuhi oleh pelanggan semasa membuat permohonan.



B. Akta Racun Makhluk Perosak 1974: Keputusan bagi permohonan sijil / permit / lesen yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- iii. Lesen pengendali Kawalan Makhluk Perosak (PCO) dalam tempoh 14 hari.
- iv. Pelesenan Pemakai dan Pembantu Pemakai Racun Makhluk Perosak dalam tempoh 10 hari.
- v. Pengiklanan Racun Makhluk erosak (secara *fast track*) di semua media cetak dalam tempoh 10 hari.
- vi. Pelesenan premis untuk menjual / menyimpan untuk jualan dalam tempoh 15 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Pelanggan lewat mengemukakan maklumbalas pertanyaan terhadap pendaftaran produk racun perosak.
- Kecekapan sistem myPesticide dan Agris GeoPortal terjejas akibat proses menaiktaraf sistem.
- Bilangan pegawai untuk melaksanakan kerja-kerja memproses permohonan lesen tidak mencukupi.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memaklumkan kepada pelanggan melalui media sosial Jabatan (facebook, twiter), portal atau website Jabatan mengenai sistem myPesticide yang terjejas, langkah penyelesaian dan tarikh dijangka akan siap.
- Mengisi kekosongan jawatan dengan segera.



C. Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004: Kelulusan Hak Pembiak Baka, mengikut kaedah pemeriksaan yang ditetapkan, akan diselesaikan dalam tempoh bermula dari Tarikh Pemfailan sehingga perakuan Lembaga Varieti Tumbuhan mengikut jenis tanaman seperti berikut :

PIAGAM PELANGGAN

- i. Bagi permohonan diuji dengan kaedah 'Pemeriksaan Di Tapak' atau 'Ujian Penanaman':
- Tanaman singkat masa adalah dalam tempoh 3 tahun atau;
 - Tanaman buah-buahan adalah dalam tempoh 5 tahun atau;
 - Tanaman jangka masa panjang adalah dalam tempoh 10 tahun.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- **Ujian Penanaman**
Kelewatan penyediaan bahan tanaman oleh pemohon.
- **Pemeriksaan Di Tapak**
Kelewatan oleh pemohon dalam pemberian tarikh pertumbuhan tanaman bagi pemeriksaan di lakukan (contoh: peringkat bunga dan buah) dan pemberian tarikh yang tidak tepat dengan peringkat pertumbuhan tanaman.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Mengemaskini garis panduan permohonan supaya lebih jelas dan mudah dipatuhi oleh pelanggan semasa membuat permohonan.



KHIDMAT INSPEKTORAT (PENSIJILAN & PENGESAHAN)



A. Keputusan bagi permohonan pensijilan yang memenuhi syarat dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan dan dokumen yang lengkap seperti berikut :

PIAGAM PELANGGAN

- i. Pensijilan myGAP
(*Malaysian Good Agricultural Practices*)
dalam tempoh 90 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Ketidakpatuhan pemohon terhadap elemen myGAP menyebabkan memerlukan tempoh yang panjang bagi tindakan pembedahan.
- Keputusan analisis residu yang mengambil tempoh yang lama.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Pemohon diberi bimbingan dalam pelaksanaan Amalan Pertanian Baik (APB) oleh Pegawai Pembimbing.
- Membuat perolehan peralatan makmal bagi meningkatkan keupayaan makmal.

PIAGAM PELANGGAN

- ii. Pensijilan myOrganik
(*Malaysian Organic*)
dalam tempoh 3 tahun.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Ketidakpatuhan pemohon terhadap elemen myGAP menyebabkan memerlukan tempoh yang panjang bagi tindakan pembedahan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Pemohon diberi bimbingan dalam pelaksanaan Amalan Pertanian Baik (APB) oleh Pegawai Pembimbing.

B. Pensijilan yang memenuhi syarat / keperluan dalam tempoh hari bekerja dari tarikh terima permohonan yang lengkap seperti berikut:

PIAGAM PELANGGAN

- i. Pensijilan Malaysian *Phytosanitary Certification Assurance Scheme* (MPCA), *Malaysian Fumigation Accreditation Scheme* (MAFAS) dan *Malaysian Heat Treatment Accreditation Scheme* (MAHTAS) dalam tempoh 30 hari.

PUNCA-PUNCA MASALAH

- Terdapat permohonan yang memerlukan maklumat tambahan, dokumen sokongan dan tindakan pembedahan (corrective action) bagi senarai semak keperluan (checklist) daripada pelanggan.

TINDAKAN PEMULIHAN

- Memberi khidmat nasihat dan bimbingan kepada pelanggan supaya mematuhi standard senarai semak (checklist) semasa menerima permohonan daripada pelanggan.
- Membuat khidmat nasihat susulan sekurang-kurangnya 3 kali dalam tempoh masa penambahbaikan permohonan.



CATATAN

CATATAN



JABATAN PERTANIAN MALAYSIA
Bahagian Perancangan Strategik
Wisma Tani, Aras 15-16,
No. 30, Persiaran Perdana, Presint 4,
62624 Putrajaya, Malaysia

Tel : 03-8870 3013
Faks : 03-8888 4775
www.doa.gov.my