

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL  
TAHUN 2015**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Suku Tahun Pertama (Januari - Mac)		
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
1	Melatih dan mentauliah sekurang-kurangnya 200 orang Mediator Komuniti baharu.	PP	Jumlah MK: 35 • Jumlah MK ditauliah: 35	70%	1. Kursus dilaksanakan oleh IKLIN.  2. Latihan dilaksanakan bermula bulan Mac dan latihan intensif sepenuhnya bermula pada suku tahun kedua.
2	Mencapai kurang 2.2 dari skala 4.0 indeks perhubungan masyarakat bagi pelaksanaan Program Kesepaduan Sosial dan Integrasi Nasional (KSIN).	KSIN	-	-	Borang penilaian bagi setengah tahun pertama sedang dianalisa.
3	Mencapai sekurang-kurangnya skor 3.5 dari skala 5 bagi Kajian Kepuasan Ibu Bapa Terhadap Tabika Perpaduan yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	-	-	KSIN sedang menjalankan Kajian Kepuasan Ibu Bapa bagi bulan Jan hingga Jun 2015.
4	Meluluskan permohonan Penubuhan Kelab Rukun Negara dan Sekretariat Rukun Negara dalam tempoh sebulan dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	KSIN	Jumlah permohonan: 4 • KRN: 0 • SRN: 4  Jumlah permohonan yang lulus dalam tempoh sebulan: 4 • KRN: 0 • SRN: 4	100%	-
5	Mencapai 90% keaktifan KRT sedia ada pada setiap tahun berdasarkan mekanisme keaktifan yang telah ditetapkan.	PMK	Jumlah KRT Dalam Sistem: 7283	89%	Pencapaian 90% adalah berdasarkan bilangan KRT sedia ada dan peratusan tersebut hanya boleh diukur pada hujung tahun 2015.
6	Meluluskan permohonan Kawasan Rukun Tetangga dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	PMK	Jumlah permohonan KRT: 236  • Jumlah kelulusan KRT dalam tempoh 7 hari: 236 • Jumlah kelulusan KRT dalam tempoh lebih 7 hari: 0	100%	-

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Suku Tahun Pertama (Januari - Mac)		
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
7	Meluluskan permohonan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	PMK	Jumlah permohonan SRN: 106  • Jumlah kelulusan SRN dalam tempoh 7 hari: 106 • Jumlah kelulusan SRN dalam tempoh lebih 7 hari: 0	100%	-
8	Mengagihkan geran Rukun Tetangga yang ditubuhkan pada tahun sebelum kepada Rukun Tetangga berkenaan sebelum 31 Mac pada tahun berikutnya.	PMK	Jumlah RT Layak Geran: 6710  • Jumlah RT terima geran sebelum 31 Mac: 5314 • Jumlah RT terima geran selepas 31 Mac: 0	79%	Laporan 4 negeri belum lengkap diterima (proses pembukaan akaun RT baharu).
9	Menyalurkan geran Rukun Tetangga yang baharu ditubuhkan kepada JPNIN Negeri dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan.	PMK	Jumlah RT Baharu Ditubuhkan: 236  • Jumlah RT baharu terima geran tempoh 2 bulan: 0 • Jumlah RT baharu terima geran tempoh lebih 2 bulan: 236	0%	Peruntukan tidak mencukupi. Dalam proses pengagihan kerana peruntukan tambahan baru diperoleh pada bulan Mei 2015.
10	Melatih Ahli Jawatankuasa Utama Rukun Tetangga dan Skim Rondaan Sukarela baharu dengan latihan asas dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh pelantikan.	PMK	Jumlah AJK RT Baharu: 236 Jumlah SRS Baharu: 106  Pencapaian latihan tempoh 3 bulan: • AJK KRT: 0 • SRS Baharu: 0	0%	Latihan bagi Suku Tahun Pertama (Januari hingga Mac) lazimnya akan dilaksanakan pada bulan April hingga Jun.
11	Menyempurnakan Perjanjian Kontrak Sewaan Tabika Perpaduan Dan Ruang Pejabat Dalam Tempoh 3 Bulan Dari Tarikh Kelulusan.	BKP	Jumlah permohonan: 71 • Tabika Perpaduan: 65 • Ruang Pejabat: 6  Disempurnakan dalam tempoh 3 bulan: 26 • Tabika Perpaduan: 26 • Ruang Pejabat: 0  Disempurnakan melebihi tempoh 3 bulan: 21 • Tabika Perpaduan: 20 • Ruang Pejabat: 1  Dalam Tindakan: 24 • Tabika Perpaduan: 19 • Ruang Pejabat: 5	37%	1. Pemilik Premis mengambil masa yang lama untuk meneliti dan bersetuju dengan terma-terma dalam dokumen perjanjian.  2. Memerlukan perbincangan lanjut sekiranya terdapat terma-terma kontrak yang tidak dipersetujui oleh kedua-dua pihak.
12	Memastikan permohonan untuk ke luar negara atas urusan persendirian diberi jawapan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	BKP	Jumlah permohonan: 126  • Jumlah kelulusan tempoh 3 hari: 103 • Jumlah kelulusan tempoh lebih 3 hari: 23	82%	1. Pegawai Pelulus tiada di pejabat untuk meluluskan permohonan dan tiada penurunan kuasa dibuat sekiranya dibenarkan. Bahagian memohon supaya tempoh masa dipinda.

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Suku Tahun Pertama (Januari - Mac)		
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
13	Memproses permohonan bagi urusan pengesahan pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan perlanjutan tempoh percubaan Kumpulan Sokongan II (Bukan Gunasama) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.	BKP	Jumlah permohonan: 6 • Jumlah diproses tempoh 7 hari: 6 • Jumlah diproses tempoh lebih 7 hari: 0	100%	-
14	Menguruskan penempatan baharu di Jabatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh pegawai melapor diri di Jabatan.	BKP	Jumlah penempatan: 28 • Jumlah penempatan tempoh 5 hari: 28 • Jumlah penempatan tempoh lebih 5 hari: 0	100%	-
15	Memproses permohonan yang lengkap diterima bagi urusan pra persaraan dalam tempoh 1 tahun sebelum tarikh persaraan wajib.	BKP	Jumlah permohonan: 2 • Jumlah diproses tempoh setahun: 2	100%	-
16	Memproses permohonan elaun dan kemudahan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima di Ibu Pejabat.	BKP	Jumlah permohonan: 301 • Jumlah diproses tempoh 7 hari: 301 • Jumlah diproses tempoh lebih 7 hari: 0	100%	-
17	Membuat bayaran bagi bil/tuntutan pembekal yang lengkap diterima dalam tempoh 14 hari bekerja.	BKP	Jumlah bil/tuntutan: 90 • Jumlah dibayar tempoh 14 hari: 90 • Jumlah dibayar tempoh lebih 14 hari: 0	100%	-
18	Memastikan permohonan ke luar negara atas urusan rasmi yang lengkap dikemukakan kepada Jabatan Perdana Menteri/Kementerian Kewangan dalam tempoh dua (2) minggu sebelum tarikh urusan rasmi bermula.	BKP	Jumlah permohonan: 0 • Jumlah diproses tempoh 2 minggu: 0 • Jumlah diproses tempoh lebih 2 minggu: 0	-	Tiada permohonan diterima.
19	Memproses semua permohonan lengkap yang diterima bagi pembelian terus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	BKP	Jumlah permohonan: 105 • Jumlah diproses tempoh 3 hari: 105 • Jumlah diproses tempoh lebih 3 hari: 0	100%	-

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Suku Tahun Pertama (Januari - Mac)		
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
20	Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara sebut harga dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari bekerja.	BKP	Jumlah permohonan: 0 • Jumlah diproses tempoh 90 hari: 0 • Jumlah diproses tempoh lebih 90 hari: 0	-	Tiada permohonan diterima.
21	Memproses semua perakuan lengkap yang diterima bagi perolehan secara tender dikemukakan dalam tempoh tidak melebihi 180 hari bekerja.	BKP	Jumlah permohonan: 0 • Jumlah diproses tempoh 180 hari: 0 • Jumlah diproses tempoh lebih 180 hari: 0	-	Tiada permohonan diterima.
22	Memastikan kerja-kerja pembaikan/penyelenggaraan TP/PRT/PAP disiapkan dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh terima waran.	BKP	Jumlah Kerja-Kerja Pembaikan: 0 • Bil. disiapkan dalam tempoh 6 bulan: 0 • Bil. disiapkan melebihi tempoh 6 bulan: 0	-	-
23	Memastikan kerja-kerja pembinaan bagi projek-projek Jabatan yang diluluskan di bawah Rancangan Malaysia dimulakan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh Surat Setuju Terima diterima.	BKP	Jumlah Kerja-Kerja Pembinaan: 0 • Bil. dimulakan dalam tempoh 14 hari: 0 • Bil. dimulakan melebihi tempoh 14 hari: 0	-	-
24	Mengemukakan borang permohonan pemberimilikan tanah Jabatan yang lengkap di peringkat negeri bagi pengeluaran Notis 5A kepada Bahagian Pembangunan, Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	BKP	Jumlah permohonan pemberimilikan tanah Jabatan: 5 • Dikemukakan dalam tempoh 3 hari bekerja: 5 • Dikemukakan melebihi tempoh 3 hari bekerja: 0	100%	-
25	Memperolehi penilaian kursus pada skor purata 3 dari skala 5 terhadap 90% kursus yang dilaksanakan.	IKLIN	Jumlah kursus: 22	100%	-

(Dikemas kini pada 10 April 2015)