

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

BIL	JANJI	BAHAGIAN	Suku Tahun Kedua (April - Jun)		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
			1	Melaksanakan kursus pementapan kepada sekurang-kurangnya 200 orang mediator komuniti sedia ada pada setiap tahun.	
2	Mencapai kurang 2.2 dari skala 4.0 indeks perhubungan masyarakat bagi pelaksanaan Program Kesepaduan Sosial dan Integrasi Nasional (KSIN) yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Bil. Kelompok: 13 Bil. Responden: 603  Indeks: • Individu: 1.43 • Masyarakat: 1.50	100%	
3	Mencapai sekurang-kurangnya skor 3.5 dari skala 5 bagi Kajian Kepuasan Ibu Bapa Terhadap Tabika Perpaduan yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Skor: 3.89	100%	
4	Meluluskan permohonan penubuhan Sekretariat Rukun Negara dalam tempoh sebulan dari tarikh permohonan dokumen yang lengkap diterima.	KSIN	Jumlah permohonan: • SRN: 0  Jumlah permohonan yang lulus dalam tempoh sebulan: • SRN: 0	100%	Tiada permohonan diterima.
5	Mencapai 90% keaktifan KRT sedia ada pada setiap tahun berdasarkan mekanisme keaktifan yang telah ditetapkan.	PMK	• Keaktifan KRT sedia ada : 92%  (Formula: % Daftar Modul e-IDRT JKRT + % Daftar Pengurusan KRT + % Daftar e-IDRT Peronda SRS)	92%	Pencapaian 90% adalah berdasarkan bilangan KRT sedia ada dan peratusan tersebut hanya boleh diukur pada penghujung tahun.
6	Memaklumkan keputusan permohonan KRT dalam tempoh 7 hari selepas Jawatankuasa Penilaian Penetapan KRT bersidang.	PMK	Jumlah permohonan KRT April - Jun: 136  • Pemakluman dalam tempoh 7 hari: 136 • Pemakluman lebih 7 hari: 0  (Mesyuarat Penilaian KRT • Bil. 1 pada 6 Mei 2015 dan pemakluman pada 8 Mei 2015 (2 hari) • Bil. 2 pada 18 Jun 2015 dan pemakluman pada 22 Jun 2015 (2 hari))	100%	

BIL	JANJI	BAHAGIAN	Suku Tahun Kedua (April - Jun)		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
			7	Meluluskan permohonan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.	
8	Mengagihkan geran Rukun Tetangga kepada Rukun Tetangga sedia ada sebelum 31 Mac tahun semasa.	PMK	Jumlah RT Layak Geran: 6710 • Jumlah RT terima geran sebelum 31 Mac: 5963 • Jumlah RT terima geran selepas 31 Mac: 747	89%	Kelewatan pengagihan geran di peringkat JPNIN Negeri kepada Rukun Tetangga.
9	Menyalurkan geran Rukun Tetangga yang baharu ditubuhkan kepada JPNIN Negeri dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan.	PMK	Jumlah RT Baharu Ditubuhkan: 44 • Jumlah RT baharu terima geran tempoh 2 bulan: 44 • Jumlah RT baharu terima geran tempoh lebih 2 bulan: 0	100%	
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: 265 Jumlah SRS Baharu: 93  Pencapaian latihan tempoh 3 bulan: • AJK KRT: 54 • SRS Baharu: 0  (KRT: Jan = 104; Dilatih = 33 Feb = 52; Dilatih = 11 Mac = 80; Dilatih = 10 April = 29; Dilatih = 0)	20%	Peruntukan tidak mencukupi untuk mengadakan latihan.
11	Menyempurnakan Perjanjian Kontrak Sewaan Tabika Perpaduan Dan Ruang Pejabat Dalam Tempoh 3 Bulan Dari Tarikh Kelulusan.	BKP	Jumlah permohonan: 4 • Tabika Perpaduan: 4 • Ruang Pejabat: 0  Disempurnakan dalam tempoh 3 bulan: 4 • Tabika Perpaduan: 4 • Ruang Pejabat: 0  Disempurnakan melebihi tempoh 3 bulan: 0 • Tabika Perpaduan: 0 • Ruang Pejabat: 0	100%	
12	Memastikan permohonan untuk ke luar negara atas urusan persendirian diberi jawapan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	BKP	Jumlah permohonan: 86 • Jumlah kelulusan tempoh 7 hari: 84 • Jumlah kelulusan tempoh lebih 7 hari: 2	98%	Kelulusan tertangguh selama 2 hari.

BIL	JANJI	BAHAGIAN	Suku Tahun Kedua (April - Jun)		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			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.	
14	Menguruskan penempatan baharu di Jabatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh pegawai melapor diri di Jabatan.	BKP	Jumlah penempatan: 19 • Jumlah penempatan tempoh 5 hari: 19 • 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: 0 • Jumlah diproses tempoh setahun: 0	100%	Tiada permohonan diterima.
16	Memproses permohonan elaun dan kemudahan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima di Ibu Pejabat.	BKP	Jumlah permohonan: 19 • Jumlah diproses tempoh 7 hari: 19 • 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: 12,482 • Jumlah dibayar tempoh 14 hari: 12,471 • Jumlah dibayar tempoh lebih 14 hari: 11	99.91%	Tiada tenaga kerja kewangan yang mencukupi dan tersalah kunci data.
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  Alasan: Tiada permohonan diterima	100%	Tiada permohonan diterima.
19	Memproses borang permohonan Pesanan Kerajaan (LO) yang telah diterima dengan lengkap dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	BKP	Jumlah permohonan: 150 • Jumlah diproses tempoh 3 hari: 150 • Jumlah diproses tempoh lebih 3 hari: 0	100%	

BIL	JANJI	BAHAGIAN	Suku Tahun Kedua (April - Jun)		JUSTIFIKASI PIAGAM PELANGGAN TIDAK DICAPAI
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
			20	Memproses dan menyediakan kertas perakuan sebut harga sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima kepada pembekal bagi perolehan secara sebut harga dalam tempoh 90 hari dari tarikh iklan sebut harga ditutup.	
21	Memproses dan menyediakan kertas perakuan tender sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima kepada pembekal bagi perolehan secara tender dalam tempoh 180 hari dari tarikh iklan tender ditutup.	BKP	Jumlah permohonan: 0  • Jumlah diproses tempoh 180 hari: 0 • Jumlah diproses tempoh lebih 180 hari: 0  Alasan: Tiada permohonan diterima	100%	
22	Memastikan kerja-kerja pembaikan/penyelenggaraan TP/PRT/PAP disiapkan dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh terima peruntukan waran.	BKP	Jumlah Kerja-Kerja Pembaikan: 297  • Bil. disiapkan dalam tempoh 6 bulan: 109 • Bil. belum siap dan masih dalam tempoh 6 bulan: 188	37%	Penurunan waran adalah secara berperingkat dan masih dalam tempoh 6 bulan.
23	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: 4  • Dikemukakan dalam tempoh 3 hari bekerja: 4 • Dikemukakan melebihi tempoh 3 hari bekerja: 0	100%	
24	Memperolehi penilaian kursus pada tahap skor purata 3 dari skala 5 terhadap kursus yang dilaksanakan.	IKLIN	Jumlah kursus: 15	100%	
25	Melaksanakan sekurang-kurangnya 80% daripada kursus/latihan yang dirancang bagi tahun semasa.	IKLIN	Jumlah kursus yang dilaksanakan: 15 kursus	68%	Kajian Semula telah diadakan pada 9 Julai 2015 dengan mengambil kira faktor kewangan semasa bermula Suku Tahun Ketiga sehingga Suku Tahun Keempat sasaran baru 2015 adalah 56 Kursus.
26	Melaksanakan minimum 5 kajian dalam setahun.	IKLIN	Jumlah Kajian: 5	100%	

(Dikemas kini pada 3 Ogos 2015)