

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2018

BIL	JANJI	BAHAGIAN		STATUS PENCAPAIAN			
				SUKU TAHUN PERTAMA	SUKU TAHUN KEDUA	SUKU TAHUN KETIGA	SUKU TAHUN KEEMPAT
1	Mencapai skor 2.2 dan ke bawah daripada skala 4.0 Indeks Perhubungan Masyarakat bagi mengukur peningkatan hubungan masyarakat dalam kalangan peserta Program Kesepaduan Sosial dan Integrasi Nasional yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Jumlah	TIADA	Individu: 1.54 Masyarakat: 1.59	Masyarakat: 1.59 Individu: 1.54	1.51- individu 1.59-masyarakat
			Peratus Pencapaian	-	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Kajian akan dilaksanakan pada Suku Tahun Kedua 2018.	-	-	-
2	Mencapai skor 3.5 dan ke atas daripada skala 5 bagi Kajian Kepuasan Ibu Bapa Terhadap Tabika Perpaduan yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Jumlah	TIADA	TIADA	3.99 / 5.00	Skor Okt 2018 : 4.02
			Peratus Pencapaian	-	-	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Kajian akan dilaksanakan pada Suku Tahun Kedua 2018.	Sedang dalam pengumpulan maklumat.	-	-
3	a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya.	PMK	Jumlah	59/59 permohonan KRT (52 KRT diluluskan)	52/52 Permohonan KRT (45 KRT diluluskan)	37/37 permohonan KRT (34 KRT diluluskan)	78/78 permohonan KRT (61 KRT diluluskan)
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2018**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN				
			SUKU TAHUN PERTAMA	SUKU TAHUN KEDUA	SUKU TAHUN KETIGA	SUKU TAHUN KEEMPAT	
3	b) Memaklumkan keputusan permohonan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap;	PMK	Jumlah	58 / 58 permohonan	28/28	46/46 SRS (39 SRS DILULUSKAN)	59/59 permohonan SRS (57 SRS diluluskan)
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-	-	-
3	c) Mengagihkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga sedia ada sebelum 31 Mac tahun semasa;	PMK	Jumlah	Bil. KRT Sedia Ada yang Layak dan diperaku terima geran : 7,234 daripada 7,947 KRT	Bil.KRT Sedia Ada yang Layak dan diperaku terima geran : 7,234 daripada 7,947 KRT	Bil. KRT Sedia Ada yang Layak dan diperaku terima geran: 7,234 / 7,947 KRT (Geran 33 KRT diagih lewat iaitu selepas 31 Mac 2018)	Bil. KRT Sedia Ada : 7947 Bil. KRT Sedia Ada yang diperaku terima geran : 7234 Bil. KRT Sedia Ada yang diagihkan Geran sebelum 31 Mac : 7201 Bil. KRT Sedia Ada yang diagih geran selepas 31 Mac : 33
			Peratus Pencapaian	91%	91.03%	99.45%	7201 / 7234 x 100 = 99.54%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	1) Bahagian Perhubungan Masyarakat dan Kejriran sedang dalam proses mengumpul Laporan Pengagihan Geran Tahun 2018 daripada setiap negeri. Tarikh akhir bagi penghantaran laporan tersebut adalah pada 17 April 2018. Pencapaian akan dikemaskini dalam laporan suku tahun kedua. 2) Kelewatan agihan kepada KRT adalah disebabkan bermula tahun 2018 sistem kewangan baharu digunakan dan peralihan tersebut melibatkan beberapa proses yang dibuat secara dalam talian terganggu yang melibatkan banyak pihak termasuklah Jabatan Akauntan Negara dan JPM.	1) Kelewatan agihan kepada KRT adalah disebabkan bermula tahun 2018 sistem kewangan baharu digunakan dan peralihan tersebut melibatkan beberapa proses yang dibuat secara dalam talian terganggu yang melibatkan banyak pihak termasuklah Jabatan Akauntan Negara dan JPM. 2) Ada KRT masih serahkan penyata akaun bank KRT yang terkini bagi proses pengagihan.	1) Perak - 1 KRT masih belum diagihkan kerana isu pelantikan masih belum selesai iaitu KRT Taman Tun Sambanthan, Kuala Kangsar. 2) Pulau Pinang - 1 KRT (TAMAN NAGASARI) menolak untuk menerima geran kerana KRT tidak berminat untuk melaksanakan program dan tidak mahu Geran Aktiviti, PPD dalam usaha untuk mengaktifkan semula atau proses penutupan akan dibuat. 3) Kuala Lumpur - 15 KRT masih belum diagihkan sebab belum hantar borang e-Vendor, 2 daripada 15 KRT baru hantar borang e-Vendor. Unit Kewangan Negeri akan agihkan dalam masa terdekat. 4) Selangor - 11 KRT PPD tidak peraku untuk agihan geran kerana tiada komuniti berminat untuk memegang jawatan. Proses pelantikan gagal diadakan. 5) Putrajaya - 1 KRT masih tidak dapat diagihkan atas faktor pertindihan email pengerusi di dalam sistem e-Vendor. 6) Sarawak - 4 KRT belum diagihkan kerana permohonan e-Vendor diterima pada 12/10/2018. Pengagihan akan dibuat dengan kadar segera.	1) Kelewatan agihan kepada KRT adalah disebabkan bermula tahun 2018 sistem kewangan baharu digunakan dan peralihan tersebut melibatkan beberapa proses yang dibuat secara dalam talian terganggu yang melibatkan banyak pihak termasuklah Jabatan Akauntan Negara dan JPM. 2) Ada KRT masih serahkan penyata akaun bank KRT yang terkini bagi proses pengagihan.

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2018

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN				
			SUKU TAHUN PERTAMA	SUKU TAHUN KEDUA	SUKU TAHUN KETIGA	SUKU TAHUN KEEMPAT	
3	d) Menyalurkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang baru ditubuhkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan.	PMK	Jumlah	52/52	TIADA	20/34	0/61
			Peratus Pencapaian	100%	-	59%	0%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-	Geran Rukun Tetangga Baharu yang ditubuhkan pada Julai sehingga Ogos 2018 Minit Bebas telah dihantar ke Unit Kewangan pada 03hb. September, 2018 kepada 20 KRT. Geran kepada 20 KRT Baru bulan September 2018 telah dibatalkan kerana kekangan peruntukan Jabatan.	Geran Rukun Tetangga Baharu yang ditubuhkan pada September sehingga Disember 2018 tidak dapat disalurkan kerana peruntukan tiada.
3	e) Melatih Ahli Jawatankuasa Utama Rukun Tetangga dan Skim Rondaan Sukarela baharu dalam tahun semasa kecuali KRT/SRS yang diluluskan pada Oktober hingga Disember, pelaksanaan latihan boleh dilaksanakan pada tahun berikutnya.	PMK	Jumlah	KRT : 31/ 31 SRS = 33 /33	KRT : 66/66 SRS = 46/46	KRT : 34/34 ; SRS : 39/39	KRT : 61/61 ; SRS : 57/57
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-	-	-

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2018**

BIL	JANJI	BAHAGIAN		STATUS PENCAPAIAN			
				SUKU TAHUN PERTAMA	SUKU TAHUN KEDUA	SUKU TAHUN KETIGA	SUKU TAHUN KEEMPAT
4	Memastikan penyampaian kursus anjuran Institut Kajian dan Latihan Integrasi Nasional (IKLIN) mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1 daripada 5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian.	IKLIN	Jumlah	3 Kursus dan 1 Bengkel (Skor Purata Penilaian) = 4.23	4.25 / 5.00	Sebanyak 36 kursus telah dilaksanakan sepanjang tahun 2018 dengan purata skor 4.26/5.00.	1 kursus/ latihan Skor purata penilaian = 4.23
			Peratus Pencapaian	30%	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Pada suku tahun pertama IKLIN tidak dapat melaksanakan kursus/latihan sepenuhnya disebabkan perkara berikut : 1. Pada peringkat awal, IKLIN menghadapi cabaran dan kekangan untuk mendapatkan Institut Latihan Awam (ILA) yang dapat memenuhi keperluan kursus anjuran IKLIN walaupun IKLIN telah membuat permohonan melaksanakan kursus/latihan secara online di 1MTC. Ini selaras dengan arahan JPM untuk semua agensi melaksanakan kursus di ILA; 2. Mesyuarat Kajian dan Latihan IKLIN 2018 telah meluluskan perancangan latihan/kursus IKLIN bermula pada 13 Februari 2018.	-	-	-
5	Mengambil tindakan kepada pertanyaan/aduan dalam tempoh 7 hari bekerja.	ADUAN	Jumlah	a) 22 aduan diterima dan diberi maklumbalas dalam masa 7 hari b) 10 pertanyaan diterima dan diberi maklumbalas dalam masa 7 hari.	a) 9 aduan diterima dan diambil tindakan dalam masa 7 hari. b) 4 pertanyaan diterima dan diberi maklumbalas dalam masa 7 hari	a) Aduan: 88 aduan b) Pertanyaan: 8 pertanyaan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja	a) 24 aduan (Okt.-Dis 2018) b) 10 pertanyaan (Okt.-Dis 2018)
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-	-	-