

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

| BIL | JANJI | BAHAGIAN | STATUS PENCAPAIAN | | CATATAN TAMBAHAN |
|--|---|---|---|--|------------------|
| | | | | SUKU TAHUN PERTAMA | |
| 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 | |
| | | | Peratus Pencapaian | - | |
| | | | 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 | |
| | | | Peratus Pencapaian | - | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | Kajian akan dilaksanakan pada Suku Tahun Kedua 2018. | |
| a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya. | PMK | Jumlah | 59/59 permohonan KRT (52 KRT diluluskan) | <p>Januari: Jumlah permohonan : 15 Jumlah diluluskan : 13 Jumlah tidak lulus : 0 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 2</p> <p>Februari Jumlah permohonan : 22 Jumlah diluluskan : 18 Jumlah tidak lulus : 2 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 2</p> <p>Mac Jumlah permohonan : 22 Jumlah diluluskan : 21 Jumlah tidak lulus : 1 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0</p> <p>Secara keseluruhan keputusan dimaklumkan pada : Januari kelulusan pada 11.01.2018 Februari kelulusan pada 14.02.2018 Mac kelulusan pada 07.03.2018</p> | |
| | | Peratus Pencapaian | 100% | | |
| | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | | |
| b) Memaklumkan keputusan permohonan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap; | PMK | Jumlah | 58 / 58 permohonan | 52 SRS diluluskan bagi tempoh Suku Pertama Tahun 2018 | |
| | | Peratus Pencapaian | 100% | Jan : 13 daripada 14 permohonan diluluskan Feb : 20 daripada 23 permohonan diluluskan Mac : 19 daripada 21 permohonan diluluskan | |
| | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | | |

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

| BIL | JANJI | BAHAGIAN | STATUS PENCAPAIAN | | CATATAN TAMBAHAN |
|---|--|---|---|--|---|
| | | | | SUKU TAHUN PERTAMA | |
| 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 | <p>Bil. KRT Sedia Ada yang terima geran sebelum 31 Mac 2018 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perlis - 125 KRT 2) Kedah - 448 KRT 3) Pulau Pinang - belum terima laporan sehingga 17.04.2018 4) Perak - belum terima laporan sehingga 17.04.2018 5) Selangor - 900 KRT 6) WPKL - belum terima laporan sehingga 17.04.2018 7) Negeri Sembilan - 300 KRT 8) Melaka - 215 KRT 9) Johor - 667 KRT 10) Kelantan - 398 KRT 11) Terengganu - 109 KRT 12) Pahang - 473 KRT 13) Sabah - belum terima laporan sehingga 17.04.2018 14) Sarawak - 247 KRT 15) Labuan - 35 KRT <p>Bil. KRT Sedia Ada yang terima geran selepas 31 Mac 2018 : (Setiap KRT yang terima geran selepas 31 Mac 2018 perlu perincian maklumat tambahan negeri, bilangan dan justifikasi)</p> <p>Bilangan KRT yang belum diagihkan geran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Putrajaya - 35 KRT belum diagihkan * 2) Pahang - 50 KRT belum diagihkan * 3) Terengganu - 338 KRT belum diagihkan * 5) Kelantan - 3 KRT belum diagihkan * 6) Melaka - 2 KRT belum diagihkan * 7) Johor - 7 KRT belum diagihkan * 8) Sarawak - 728 KRT belum diagihkan * 9) Selangor - 11 KRT belum diagihkan * <p>* Justifikasi kelewatan pengagihan geran adalah disebabkan proses eVendor belum selesaidan sistem kewangan baharu.</p> |
| | | | Peratus Pencapaian | - | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | <p>1) Bahagian Perhubungan Masyarakat dan Kejiranan 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.</p> <p>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.</p> | |
| d) Menyalurkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang baru ditubuhkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan. | PMK | Jumlah | 52/52 | Geran Rukun Tetangga yang ditubuhkan pada Januari sehingga Mac 2018 telah diturunkan ke Bahagian Kewangan pada 20.03.2018 kepada 52 KRT. | |
| | | Peratus Pencapaian | 100% | | |
| | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | | |
| 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 = 100% (Jan - Feb 2018) SRS = 33 /33 (Jan-Feb 2018) | <p>Kebanyakan KRT/SRS baharu telah mengadakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Taklimat Penubuhan KRT/SRS baharu 2) Taklimat / Penerangan semasa perjumpaan AJK Utama KRT/SRS bersama Pengarah Perpaduan Negeri / Pegawai Perpaduan Daerah 3) Taklimat / Penerangan semasa Pengarah Perpaduan Negeri / Pegawai Perpaduan Daerah / Pegawai Penyelia KRT/SRS turun padang melawat kawasan | |
| | | Peratus Pencapaian | 100% | | |
| | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | | |

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

| BIL | JANJI | BAHAGIAN | STATUS PENCAPAIAN | | CATATAN TAMBAHAN |
|-----|---|----------|---|---|------------------|
| | | | | SUKU TAHUN PERTAMA | |
| 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) | |
| | | | Peratus Pencapaian | 30% | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | <p>Pada suku tahun pertama IKLIN tidak dapat melaksanakan kursus/latihan sepenuhnya disebabkan perkara berikut :</p> <p>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;</p> <p>2. Mesyuarat Kajian dan Latihan IKLIN 2018 telah meluluskan perancangan latihan/kursus IKLIN bermula pada 13 Februari 2018.</p> | |
| 5 | Memberikan maklumbalas 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. | |
| | | | Peratus Pencapaian | 100% | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | |