

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2017

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN				CATATAN TAMBAHAN	
			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 KAJIAN	a) Skor Masyarakat - 1.31 b) Skor Individu - 1.29	TIADA KAJIAN	a) Skor Individu - 1.44 b) Skor Masyarakat - 1.50	
			Peratus Pencapaian	-	100%	-	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Kajian untuk suku tahun pertama dan kedua akan dilaksanakan pada bulan Jun dan Julai.		Kajian untuk suku tahun ketiga dan keempat akan dilaksanakan pada Disember.		
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 KAJIAN	3.94 / 5.00	TIADA KAJIAN	Skor : 4.06/5.00	
			Peratus Pencapaian	-	100%	=	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Kajian untuk suku tahun pertama dan kedua akan dilaksanakan pada bulan Jun dan Julai.		Kajian untuk suku tahun ketiga dan keempat akan dilaksanakan pada bulan Okt dan Nov.		
a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya. b) Memaklumkan keputusan permohonan Skim Rondan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap;	PMK	Jumlah	87 permohonan KRT	87/ 87 permohonan KRT	77/77 permohonan KRT	66/66 permohonan KRT (50 KRT diluluskan)	61 KRT diluluskan bagi tempoh Suku ke-3 (Julai - Sept) Jul : 24/27 ; Ogos : 12/14 ; Sept : 25/36	
		Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%		
		Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-				
	PMK	Jumlah	81/81 permohonan SRS	73/73 Permohonan SRS	84/84 permohonan SRS	76/76 permohonan SRS (44 SRS diluluskan)	39 SRS diluluskan bagi tempoh Suku ke-3 (Julai - Sept) Jul : 14/31 ; Ogos : 9/20 ; Sept : 16/33	
		Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%		
		Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	-				

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2017

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN				CATATAN TAMBAHAN																																																						
			SUKU TAHUN PERTAMA	SUKU TAHUN KEDUA	SUKU TAHUN KETIGA	SUKU TAHUN KEEMPAT																																																							
3	c) Mengagihkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga sedia ada sebelum 31 Mac tahun semasa;	PMK	Jumlah	TIADA	6970 / 7378		* 317 KRT di agih lewat oleh JPNIN Negeri * 01 KRT tidak di agihkan oleh JPNIN Negeri <table border="1"> <thead> <tr> <th>NEGERI</th> <th>BIL. KRT YG DIBAYAR SELEPAS 31 MAC 2017</th> <th>BIL. KRT YG DIPERALUKAN TETAPI TIDAK DISALURKAN GERAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>PERLIS</td><td>0</td><td>1</td></tr> <tr><td>KEDAH</td><td>0</td><td>2</td></tr> <tr><td>PULAU PINANG</td><td>1</td><td>0</td></tr> <tr><td>PERAK</td><td>0</td><td>10</td></tr> <tr><td>SELANGOR</td><td>122</td><td>12</td></tr> <tr><td>W.P. KUALA LUMPUR</td><td>0</td><td>2</td></tr> <tr><td>W.P. PUTRAJAYA</td><td>10</td><td>4</td></tr> <tr><td>NEGERI SEMBILAN</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>MELAKA</td><td>3</td><td>0</td></tr> <tr><td>JOHOR</td><td>173</td><td>41</td></tr> <tr><td>PAHANG</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>TERENGGANU</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>KELANTAN</td><td>0</td><td>13</td></tr> <tr><td>SARAWAK</td><td>2</td><td>0</td></tr> <tr><td>SABAH</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>W.P. LABUAN</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>Jumlah</td><td>317</td><td>91</td></tr> </tbody> </table>	NEGERI	BIL. KRT YG DIBAYAR SELEPAS 31 MAC 2017	BIL. KRT YG DIPERALUKAN TETAPI TIDAK DISALURKAN GERAN	PERLIS	0	1	KEDAH	0	2	PULAU PINANG	1	0	PERAK	0	10	SELANGOR	122	12	W.P. KUALA LUMPUR	0	2	W.P. PUTRAJAYA	10	4	NEGERI SEMBILAN	0	0	MELAKA	3	0	JOHOR	173	41	PAHANG	0	0	TERENGGANU	0	0	KELANTAN	0	13	SARAWAK	2	0	SABAH	6	6	W.P. LABUAN	0	0	Jumlah	317	91
			NEGERI	BIL. KRT YG DIBAYAR SELEPAS 31 MAC 2017	BIL. KRT YG DIPERALUKAN TETAPI TIDAK DISALURKAN GERAN																																																								
			PERLIS	0	1																																																								
KEDAH	0	2																																																											
PULAU PINANG	1	0																																																											
PERAK	0	10																																																											
SELANGOR	122	12																																																											
W.P. KUALA LUMPUR	0	2																																																											
W.P. PUTRAJAYA	10	4																																																											
NEGERI SEMBILAN	0	0																																																											
MELAKA	3	0																																																											
JOHOR	173	41																																																											
PAHANG	0	0																																																											
TERENGGANU	0	0																																																											
KELANTAN	0	13																																																											
SARAWAK	2	0																																																											
SABAH	6	6																																																											
W.P. LABUAN	0	0																																																											
Jumlah	317	91																																																											
Peratus Pencapaian	0%	94.47%																																																											
Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Bahagian Perhubungan Masyarakat dan Kejurangan sedang dalam proses mengumpul Laporan Pengagihan Geran Tahun 2017 daripada setiap negeri. Tarikh akhir bagi penghantaran laporan tersebut adalah pada 30 April 2017. Pencapaian akan dikemaskini dalam laporan suku tahun kedua																																																												
3	d) Menyalurkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang baru ditubuhkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan; dan	PMK	Jumlah	0 KRT	0/ 150	150/150	0/50	*Tiada peruntukan untuk Geran Rukun Tetangga bagi yang ditubuhkan bagi bulan(Julai sehingga Disember)																																																					
			Peratus Pencapaian	0%	0%	100%	0%																																																						
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Tiada peruntukan geran bagi RT baharu (Ru): Surat Pemakluman JPN.02/238/13 Jld.4 (38) bertarikh 21 Februari 2017)	Dalam tindakan Unit Kewangan - pindah peruntukan (Minit Bebas bertarikh 21 Jun 2017 setelah mengambilira peruntukan kewangan Jabatan adalah berkaitan. Surat pemakluman JPN.02/238/13 Jld.4 (38) bertarikh 21 Februari 2017 kepada JPNIN Negeri juga dirujuk.)	Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang ditubuhkan daripada Januari hingga Jun 2017 telah diagihkan pada 16 Ogos 2017 berdasarkan peruntukan yang diterima daripada JPM.																																																							
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 - 100 ; SRS - 133 (termasuk KRT dan SRS Oktober - Disember 2016)	Laporan status pencapaian adalah pada tahun 2018.	Laporan status pencapaian adalah pada tahun 2018.	KRT - 139/211 = 66% SRS - 171/180 = 95%	KRT: 1. Bil. KRT baharu dari Februari sehingga September yang diluluskan adalah sebanyak 211. 2. Bil. KRT baharu hingga September yang telah dilatih adalah sebanyak 139. SRS: 1. Bil. SRS baru dari Februari hingga bulan September yang diluluskan sebanyak 180. 2. Bilangan SRS yang telah menerima latihan SRS adalah sebanyak 171 manakala 9 belum lagi diberi latihan.																																																					
			Peratus Pencapaian	100%	(Status semasa 41% telah dilatih)		KRT - 66% SRS - 95%																																																						
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai		(Latihan AJK Utama RT/SRS hendaklah dilaksanakan dalam tahun semasa kecuali KRT/SRS yang diluluskan Oktober - Disember, pelaksanaan latihan boleh dilaksanakan pada tahun berikutnya)																																																								

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2017**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN				CATATAN TAMBAHAN	
			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	TIADA	15 kursus / latihan Skor purata penilaian=3.77	11 kursus / latihan Skor purata penilaian = 4.14	9 kursus / latihan Skor purata penilaian = 4.10	Jumlah kursus : 35 Suku Tahun 1: 0 kursus Suku Tahun 2: 15 kursus Suku Tahun 3: 11 kursus Suku Tahun 4: 9 kursus
			Peratus Pencapaian	0%	100%	100%	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	<p>Pada suku tahun pertama IKLIN tidak dapat melaksanakan kursus/latihan 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. IKLIN telah berjaya mendapatkan tempat di ILA bermula April 2017 selepas usaha giat dijalankan.</p> <p>3. Dalam tempoh suku tahun pertama ini juga, IKLIN sedang dalam proses perpindahan ke Ibu Pejabat;</p>	-	-	-	
5	Memberikan maklumbalas kepada pertanyaan/aduan dalam tempoh 7 hari bekerja.	ADUAN	Jumlah	a) 13/13 Aduan; dan b) 27/27 Pertanyaan diberi maklumbalas dalam 7 Hari Bekerja	a) 18 aduan; dan b) 29 pertanyaan diberi maklumbalas dalam 7 Hari Bekerja	a) 3/3 aduan; dan b) 21/21 pertanyaan diberi maklumbalas dalam 7 Hari Bekerja.	a) 16/16 aduan; dan b) 24/24 pertanyaan diberi maklumbalas dalam 7 Hari Bekerja.	
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai					