

**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 | |
| 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 | 1 Program Yang Telah Dinilai a) Skor Masyarakat - 1.31 b) Skor Individu - 1.29 | Pindaan: "mencapai skor 2.2 dan ke bawah" |
| | | | Peratus Pencapaian | - | 100% | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | Kajian untuk suku tahun pertama dan kedua akan dilaksanakan pada bulan Jun dan Julai. | | |
| 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 | Pindaan: "mencapai skor 3.5 dan ke atas" |
| | | | Peratus Pencapaian | - | 100% | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | Kajian untuk suku tahun pertama dan kedua akan dilaksanakan pada bulan Jun dan Julai. | | |

**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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya. | PMK | Jumlah | 87 permohonan KRT | 87/ 87 permohonan KRT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Peratus Pencapaian | 100% | 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 | 81/81 permohonan SRS | 73/73 Permohonan SRS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Peratus Pencapaian | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 * 91 KRT tidak di agihkan oleh JPNIN Negeri <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>NEGERI</th> <th>BIL. KRT YG DIBAYAR SELEPAS 31 MAC 2017</th> <th>BIL. KRT YG DIPERAKUKAN 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 style="background-color: #e1e5e9;"><td>JUMLAH</td><td>317</td><td>91</td></tr> </tbody> </table> | NEGERI | BIL. KRT YG DIBAYAR SELEPAS 31 MAC 2017 | BIL. KRT YG DIPERAKUKAN 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 DIPERAKUKAN 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 Kejrangan 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Peratus Pencapaian | 0% | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | Tiada peruntukan geran bagi RT baharu (Ruj.: 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 mengambilkira peruntukan kewangan Jabatan adalah berkaitan. Surat pemakluman JPN.02/238/13 Jld.4 (38) bertarikh 21 Februari 2017 kepada JPNIN Negeri juga dirujuk.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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. | Nota: Latihan Asas boleh terdiri daripada sebarang mekanisme kemas dan berdisiplin, untuk memberi pengetahuan dan kemahiran asas supaya RT/SRS dapat melaksanakan fungsinya. Perkara ini juga telah dimaklumkan kepada semua negeri secara bertulis pada 22 April 2016 lalu. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Peratus Pencapaian | 100% | (Status semasa 41% telah dilatih) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 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 | |
| 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 | |
| | | | Peratus Pencapaian | 0% | 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 | |
| | | | Peratus Pencapaian | 100% | 100% | |
| | | | Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai | | | |