

**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		
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	TIADA KAJIAN	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.		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	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.		Kajian untuk suku tahun ketiga dan keempat akan dilaksanakan pada bulan Okt dan Nov.	
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	77/77 permohonan KRT	61 KRT diluluskan bagi tempoh Suku ke-3 (Julai - Sept) Jul : 24/27 ; Ogos : 12/14 ; Sept : 25/36
			Peratus Pencapaian	100%	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	84/84 permohonan SRS	39 SRS diluluskan bagi tempoh Suku ke-3 (Julai - Sept) Jul : 14/31 ; Ogos : 9/20 ; Sept : 16/33
			Peratus Pencapaian	100%	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	6970/ 7378	* 317 KRT di agih lewat oleh JPNIN Negeri * 91 KRT tidak di agihkan oleh JPNIN Negeri
			Peratus Pencapaian	0%	94.47%	94.47%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Bahagian Perhubungan Masyarakat dan Kejiranan 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) Menvalurkan Geran Penaurusan kepada		Jumlah	0 KRT	0/ 150	150/150		
		Peratus Pencapaian	0%	0%	100%		

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

**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		
	Rukun Tetangga yang baru ditubuhkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan; dan	PMK	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.)	Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang ditubuhkan daripada Januari hingga Jun 2017 telah diagihkan pada 16 Ogos 2017 berdasarkan peruntukan yang diterima daripada JPM.	
	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.	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)			
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	
			Peratus Pencapaian	0%	100%	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Pada suku tahun pertama IKLIN tidak dapat melaksanakan kursus/latihan 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. IKLIN telah berjaya mendapatkan tempat di ILA bermula April 2017 selepas usaha giat dijalankan. 3. Dalam tempoh suku tahun pertama ini juga, IKLIN sedang dalam proses perpindahan ke Ibu Pejabat;			
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. Jumlah: 21 aduan / 59 pertanyaan	
			Peratus Pencapaian	100%	100%	100%	

**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	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai			