

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2019**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN TAMBAHAN (SUKU KETIGA)
				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 Jabatan yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Jumlah	1.54- Individu 1.66- masyarakat	
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	
2	Mencapai skor 3.5 dan ke atas daripada skala 5 bagi Kajian Kepuasan Ibu Bapa Terhadap Tabika Perpaduan yang dilaksanakan sekali setahun.	KSIN	Jumlah	4.02 (Disember 2018)	
			Peratus Pencapaian	98%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	
3	a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya.	PMK	Jumlah	32 KRT permohonan (32 KRT diluluskan)	Julai: Jumlah permohonan : 7 Jumlah diluluskan : 7 Jumlah tidak lulus : Tiada Jumlah permohonan perlu justifikasi semula :Tiada Ogos: Jumlah permohonan : 13 Jumlah diluluskan : 13 Jumlah tidak lulus : Tiada Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : Tiada September: Jumlah permohonan : 12 Jumlah diluluskan : 12 Jumlah tidak lulus : Tiada Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : Tiada Secara keseluruhan keputusan dimaklumkan pada : Julai kelulusan pada 15.07.2019 Ogos kelulusan pada 26.08.2019 September kelulusan pada 11.09.2019
			Peratus Pencapaian	66%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Pelaksanaan Mesyuarat Penetapan pada Bulan Ogos 2019 terpaksa dilewatkan atas tarikh mesyuarat jatuh pada Cuti Hari Raya Haji .	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2019**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN TAMBAHAN (SUKU KETIGA)
				SUKU TAHUN KETIGA	
3	b) Memaklumkan keputusan permohonan Skim Rondan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap;	PMK	Jumlah	22/22	<p>Julai Jumlah permohonan : 8 Jumlah diluluskan : 8 Jumlah tidak lulus : Tiada Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : Tiada</p> <p>Ogos Jumlah permohonan : 8 Jumlah diluluskan : 8 Jumlah tidak lulus : Tiada Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : Tiada</p> <p>September Jumlah permohonan : 6 Jumlah diluluskan : 5 Jumlah tidak lulus : 1 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : Satu</p>
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Tiada	
3	c) Mengagihkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga sedia ada sebelum 31 Mac tahun semasa;	PMK	Jumlah	6726 / 6734	<p>KEDAH Satu (1) KRT yang belum diagihkan iaitu KRT TAMAN BANDAR BAHARU, KUALA MUDA (sederhana aktif : RM1,000) disebabkan masalah pelantikan AJK baharu atas campur tangan politik dalam pemilihan AJK KRT berkenaan.</p> <p>PULAU PINANG Satu (1) KRT BANDAR TASEK MUTIARA, SEBERANG PERAI SELATAN, (sederhana aktif : RM1,400) dalam proses agihan,</p> <p>PERAK Dua (2) KRT masih belum diagihkan iaitu: i) KRT TAMAN WAH KEONG - AJK KRT LETAK JAWATAN (sederhana aktif: RM1000) ii) KRT MEDAN KLEBANG RESTU A - KRT TIDAK AKTIF (sederhana aktif : RM1000)</p> <p>SELANGOR - SELESAI</p> <p>WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR Satu (1) KRT belum diagihkan iaitu KRT SEGAR APARTMENT, CHERAS (KRT baru : RM2,000) kerana masalah eVendor</p> <p>MELAKA Satu (1) KRT belum diagihkan iaitu KRT TAMAN PERUMAHAN AYER KEROH HEIGHTS, MELAKA TENGAH kerana bendahari mengalami masalah kesihatan dan proses pertukaran Bendahari. (sederhana aktif : RM1000)</p> <p>JOHOR Dua (2) KRT masih belum diagihkan iaitu: i) KRT RUMAH PANGSA TMN SURIA MUAFAKAT, JOHOR BAHRU (RM1,800- paling aktif) ii) KRT RUMAH PANGSA BLOK 67 - 73. TMN UNGKU TUN AMINAH, JOHOR BAHRU (RM1,400 - sederhana aktif)</p> <p>SARAWAK - SELESAI</p>
			Peratus Pencapaian	99.88%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Seperti di catatan	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
TAHUN 2019**

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN TAMBAHAN (SUKU KETIGA)
				SUKU TAHUN KETIGA	
3	d) 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 :32/32 ; SRS : 21/21	KRT/SRS baharu telah mengadakan: 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	Tiada	
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	7 kursus 3 bengkel (Skor Purata Penilaian : 4.19)	
			Peratus Pencapaian	82%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	
5	Mengambil tindakan kepada pertanyaan/aduan dalam tempoh 7 hari bekerja.	ADUAN	Jumlah	a) Aduan: 6 aduan diambil tindakan dalam 7 hari bekerja sepanjang Julai - Sept 2019 b) Pertanyaan: 3 pertanyaan diambil tindakan dalam 7 hari sepanjang Julai - Sept 2019	
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	