

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

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 Kesepaduan Sosial dan Integrasi Nasional yang dilaksanakan 2 kali setahun.	KSIN	Jumlah	Masyarakat: 1.59 Individu: 1.54	
			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 2 kali setahun.	KSIN	Jumlah	3.99 / 5.00	
			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 KETIGA)
				SUKU TAHUN KETIGA	
	<b>a) Memaklumkan keputusan permohonan penetapan KRT selewat-lewatnya pada 15 hari bulan pada bulan berikutnya.</b>	PMK	Jumlah	37/37 permohonan KRT (34 KRT diluluskan)	Julai: Jumlah permohonan : 13 Jumlah diluluskan : 10 Jumlah tidak lulus : 2 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 1
			Peratus Pencapaian	100%	Ogos Jumlah permohonan : 10 Jumlah diluluskan : 10 Jumlah tidak lulus : 0 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Tiada	September Jumlah permohonan : 14 Jumlah diluluskan : 14 Jumlah tidak lulus : 0 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0
	<b>b) Memaklumkan keputusan permohonan Skim Rondaan Sukarela dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap;</b>	PMK	Jumlah	46/46 SRS (39 SRS DILULUSKAN)	Julai: Jumlah permohonan : 10 Jumlah diluluskan : 10 Jumlah tidak lulus : 0 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0
			Peratus Pencapaian	100%	Ogos Jumlah permohonan : 14 Jumlah diluluskan : 12 Jumlah tidak lulus : 2 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Tiada	September Jumlah permohonan : 22 Jumlah diluluskan : 17 Jumlah tidak lulus : 5 Jumlah permohonan perlu justifikasi semula : 0

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

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN TAMBAHAN (SUKU KETIGA)
				SUKU TAHUN KETIGA	
3	<b>c) Mengagihkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga sedia ada sebelum 31 Mac tahun semasa;</b>	PMK	Jumlah	Bil. KRT Sedia Ada yang Layak dan diperaku terima geran: 7,234 / 7,947 KRT  (Geran 33 KRT diagih lewat iaitu selepas 31 Mac 2018)	<p>Bilangan KRT sedia ada yang belum diagihkan Geran Tahunan:</p> <p>1) Perak - 1 KRT masih belum diagihkan kerana isu pelantikan masih belum selesai iaitu KRT Taman Tun Sambanthan, Kuala Kangsar.</p> <p>2) Pulau Pinang - 1 KRT (TAMAN NAGASARI) menolak untuk menerima geran kerana KRT tidak berminat untuk melaksanakan program dan tidak mahu Geran Aktiviti. PPD dalam usaha untuk mengaktifkan semula atau proses penutupan akan dibuat.</p> <p>3) Kuala Lumpur - 15 KRT masih belum diagihkan sebab belum hantar borang e-Vendor. 2 daripada 15 KRT baru hantar borang e-Vendor. Unit Kewangan Negeri akan agihkan dalam masa terdekat.</p> <p>4) Selangor - 11 KRT PPD tidak peraku untuk agihan geran kerana tiada komuniti berminat untuk memegang jawatan. Proses pelantikan gagal diadakan.</p> <p>5) Putrajaya - 1 KRT masih tidak dapat diagihkan atas faktor pertindihan email pengerusi di dalam sistem e-Vendor.</p> <p>6) Sarawak - 4 KRT belum diagihkan kerana permohonan e-Vendor diterima pada 12/102018. Pengagihan akan dibuat dengan kadar segera.</p>
			Peratus Pencapaian	99.45%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Seperti Catatan	
	<b>d) Menyalurkan Geran Pengurusan kepada Rukun Tetangga yang baru ditubuhkan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh kelulusan penubuhan.</b>	PMK	Jumlah	20/34	<p>Geran Rukun Tetangga Baharu yang ditubuhkan pada Julai sehingga Ogos 2018 Minit Bebas telah dihantar ke Unit Kewangan pada 03hb. September, 2018 kepada 20 KRT.</p> <p>Geran kepada 20 KRT Baru bulan September 2018 telah dibatalkan kerana kekangan peruntukan Jabatan.</p>
			Peratus Pencapaian	59%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Seperti catatan.	
	<b>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 laksanakan pada tahun berikutnya.</b>	PMK	Jumlah	KRT : 34/34 ; SRS : 39/39	<p>KRT/SRS baharu telah mengadakan:</p> <p>1) Taklimat Penubuhan KRT/SRS baharu;</p> <p>2) Taklimat / Penerangan semasa perjumpaan AJK Utama KRT/SRS bersama Pengarah Perpaduan Negeri / Pegawai Perpaduan Daerah;</p> <p>3) Taklimat / Penerangan semasa Pengarah Perpaduan Negeri / Pegawai Perpaduan Daerah / Pegawai Penyelia KRT/SRS turun padang melawat kawasan.</p>
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	Tiada	

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

BIL	JANJI	BAHAGIAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN TAMBAHAN (SUKU KETIGA)
				SUKU TAHUN KETIGA	
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	Sebanyak 36 kursus telah dilaksanakan sepanjang tahun 2018 dengan purata skor 4.26/5.00.	
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	
5	Memberikan maklumbalas kepada pertanyaan/aduan dalam tempoh 7 hari bekerja.	ADUAN	Jumlah	a) Aduan: 88 aduan b) Pertanyaan: 8 pertanyaan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja	
			Peratus Pencapaian	100%	
			Justifikasi jika Piagam Pelanggan tidak dicapai	-	