

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2021
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

Bil	Piagam Pelanggan	Penyelaras	Pencapaian
1	Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C	Dana	94.90%
2	Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal Insan STI (HCD Perancangan)	BPSM	100%
3	Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi	MASTIC	81.07%
4	Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan	UKK / Bkew /BPTM	99.97%
Pencapaian Keseluruhan			93.98%

Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	Catatan
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis		
1	Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan dana dalam tempoh 45 hari dari tarikh pengesahan penerimaan permohonan lengkap	85% permohonan berjaya diproses dan dimaklumkan	100.00%	100.00%	75.00%	100.00%	95.00%	89.00%	87.00%	89.00%	100%	100%	100%	100%	94.58%	
2	Memuktamadkan dokumen perjanjian dengan penerima dana dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan surat setuju terima dan jadual perincian <i>milestone</i> oleh Bahagian Dana	85% dokumen perjanjian dimuktamadkan	Tiada	100.00%	75.00%	Tiada	80.00%	Tiada	60.00%	100.00%	90%	Tiada	90%	Tiada	85.00%	
3	Arahan pembayaran pendahuluan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap	85% arahan pembayaran selesai dibuat	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada	100.00%	
4	Arahan pembayaran kemajuan projek kepada bahagian kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan Jawatankuasa yang berkenaan dan tertakluk kepada penerimaan dokumen lengkap.	85% arahan pembayaran selesai dibuat	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada	100.00%	
JUMLAH															94.90%	

**Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat
Golongan Akar Umbi**

Penyelaras: Pusat Maklumat Sains dan
Teknologi (MASTIC)

Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2020	Sasaran 2021	Pencapaian 2021													Pencapaian (%)
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Jumlah	
Menyasarkan peningkatan 10% daripada capaian kandungan utama Portal MASTIC tahun 2021																
a) E-Perkhidmatan	3,508	3,859	417	261	523	429	197	300	359	342	432	349	288	588	4,485	116.23
b) Pembangunan Petunjuk	13,081	14,389	1,262	979	1,616	1,247	880	1,103	1,189	1,319	1,517	1,116	760	885	13,873	96.41
c) Pengkalan Data STI	2,473	2,720	264	238	282	218	272	252	457	288	253	205	163	180	3,072	112.93
d) Penerbitan	5,423	5,965	978	376	1,322	729	285	235	327	375	287	277	204	268	5,663	94.93
e) Insentif STI	44,576	49,034	5,378	4,235	5,592	3,990	2,838	4,053	4,064	4,196	4,967	3,788	2,067	3,588	48,756	99.43
f) Statistik	47,954	52,749	5,472	5,541	6,526	4,478	4,761	6,338	5,880	5,838	5,584	5,240	4,340	5,212	65,210	123.62
g) MRDCS	285,146	313,661	35,576	17,573	69,319	44,828	8,953	7,292	7,272	7,086	5,872	4,644	4,226	4,939	217,580	69.37
Jumlah Keseluruhan	402,161	442,377	49,347	29,203	85,180	55,919	18,186	19,573	19,548	19,444	18,912	15,619	12,048	15,660	358,639	81.07

**Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal
Insan STI (HCD Perancangan)**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	Catatan	
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis			
1	Memproses dan membuat keputusan ke atas permohonan dana Pembangunan Modal Insan (HCD) dalam tempoh 45 hari dari tarikh penerimaan dan permohonan lengkap yang melibatkan jemputan pakar	100% daripada bilangan permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100%	100%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100.00%	Permohonan dianggap lengkap setelah menerima ulasan daripada MOF, KDN dan KLN 4 permohonan pada Ogos 2021 1 permohonan pada September 2021
2	Memaklumkan keputusan permohonan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan diperolehi.	100% daripada bilangan permohonan	Tiada permohonan	100%	Tiada permohonan	100%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100%	100%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100.00%	Februari: Edaran 1 dan JKL 1 April: JKL2 Julai: JKL3 Ogos: JKL 4 dan 5	
JUMLAH															100.00%		

**Meningkatkan
Penyampaian Khidmat
Pelanggan**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	Catatan
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis		
1	Memberi maklum balas awal kepada aduan dalam masa 3 hari bekerja Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2	Memproses dan membayar bil dan invois dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap Penyelaras: Bahagian Kewangan	100%	100.00%	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3	Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi MOSTI sentiasa tidak kurang dari 99.5% Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	99.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.66%	99.93%	100.00%	100.00%	98.86%	99.97%	99.87%	Nov - Terdapat masalah capaian rangkaian Putrajaya Campus Network (PCN)
4	Memberi maklum balas terhadap aduan ketidakcapaian Portal Rasmi MOSTI dalam masa 1 jam selepas penerimaan aduan Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
JUMLAH															99.97%	

