

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

Bil	Piagam Pelanggan	Penyelaras	Pencapaian
1	Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C	Dana	97.25%
2	Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal Insan STI (HCD Perancangan)	BPSM	0%
3	Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi	MASTIC	68.71%
4	Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan	UKK / Bkew /BPTM	99.95%
	Pencapaian Keseluruhan		88.64%

Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C

BIL.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2022												Pencapaian	Catatan
			Jan	Feb	Mac	April	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis		
1	Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan dana dalam tempoh 45 hari dari tarikh pengesahan penerimaan permohonan lengkap	95	-	100%	100%	82.50%	100%	100%	88.00%	90%	100%	90%	100%	100%	95.50%	
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	95	94%	-	-	96.00%	100%	100%	93.00%	90%	90%	90%	100%	100%	95.30%	
3	Arahan pembayaran pendahuluan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap	100	-	100%	100%	100%	100%	100%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	98.18%	
4	Arahan pembayaran kemajuan projek kepada bahagian kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan Jawatankuasa yang berkenaan dan tertakluk kepada penerimaan dokumen lengkap.	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	
JUMLAH															97.25%	

Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi
 Penyelaras: Pusat Maklumat Sains dan Teknologi (MASTIC)

Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2021 (a)	Sasaran 2022 + 5%(a)] [a	Pencapaian 2022													Jumlah	Pencapaian (%)
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis*			
Menyasarkan peningkatan 5% daripada capaian kandungan utama Portal MASTIC tahun 2021																	
a) E-Perkhidmatan	4,485	4,709	475	340	384	377	434	587	46	402	371	209	233	283	4,141	87.93	
b) STI Survey	13,873	14,567	1,197	1,027	994	1,246	1,050	1,262	132	1,342	923	2,909	845	875	13,802	94.75	
c) Pengkalan Data STI	3,072	3,226	205	175	220	200	187	183	34	152	164	-	-	-	1,520	47.12	
d) Penerbitan	5,663	5,946	877	677	413	460	342	442	55	654	447	307	321	452	5,447	91.61	
e) Insentif STI	48,756	51,194	6,823	5,987	5,446	5,017	4,538	5,892	270	3,213	3,355	2,438	3,829	4,302	51,110	99.84	
f) Statistik	65,210	68,471	5,415	4,558	4,719	5,359	4,250	6,468	1,701	4,548	3,009	3,457	2,954	3,380	49,818	72.76	
g) MRDCS	217,580	228,459	3,822	6,881	6,799	10,182	9,883	10,355	8	13,963	22,461	21,362	15,393	11,790	132,899	58.17	
Jumlah Keseluruhan	358,639	376,571	18,814	19,645	18,975	22,841	20,684	25,189	2,246	24,274	30,730	30,682	23,575	21,082	258,737	68.71	

Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2022												Pencapaian	Catatan	
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis			
1	Memberi maklum balas awal kepada aduan dalam masa 3 hari bekerja Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2	Memproses dan membayar bil dan invoice dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap Penyelaras: Bahagian Kewangan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.98%	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%	100%	100%	99.97%	99.92%	99.97%	99.99%	100.00%	99.99%	97.82%	99.95%	100.00%	99.80%		
4	Memberi maklum balas terhadap aduan ketidakcapaian Portal Rasmi MOSTI dalam masa 1 jam selepas penerimaan aduan Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
JUMLAH																99.95%	