

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023  
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

<b>Bil</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Penyelaras</b>	<b>Bilangan Aktiviti</b>	<b>Pencapaian</b>
1	Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C	Dana	4	99.38%
2	Menyebarkan Data dan Maklumat Mengenai Sains, Teknologi dan Inovasi (STI) Negara	MASTIC	2	100.00%
3	Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan	UKK / Bkew /BPTM	3	100.00%
	<b>Pencapaian Keseluruhan</b>		<b>9</b>	<b>99.79%</b>

**Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C**  
**Penyelaras: Bahagian Dana**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2023												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%	100%	100%	93%	100%	100%	91%	86%	100%	100%	100%	98%	
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	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	
3	Pembayaran pendahuluan kepada pemohon dalam tempoh 21 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4	Pembayaran kemajuan projek kepada pemohon dalam tempoh 21 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%	
<b>JUMLAH</b>															<b>99.38%</b>	

**Menyebarkan Data dan Maklumat Mengenai Sains, Teknologi dan Inovasi (STI) Negara**

Penyelaras: Pusat Maklumat Sains &amp; Teknologi Malaysia (MASTIC)

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2023												Pencapaian
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis	
1	Memastikan data dan maklumat STI atas talian dikemaskini setiap tiga (3) bulan	Setiap 3 bulan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Memberi maklum balas kepada permohonan data dan maklumat STI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	3 hari bekerja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>JUMLAH</b>															<b>100%</b>

**Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan**

Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat, Bahagian Kewangan &amp; Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2023												Pencapaian
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis	
1	Memberi maklum balas awal kepada aduan dalam masa 3 hari bekerja (Akuan Penerimaan). Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75.00%
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%	100%	100%	100%	100%	100.00%
3	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%
<b>JUMLAH</b>															<b>100.00%</b>