

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

Bil	Piagam Pelanggan	Penyelaras	Bilangan Aktiviti	Pencapaian
1	Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C	Dana	4	97.83%
2	Menyebarkan Data dan Maklumat Mengenai Sains, Teknologi dan Inovasi (STI) Negara	MASTIC	2	100.00%
3	Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan	UKK / Bkew	2	100.00%
	Pencapaian Keseluruhan		8	99.63%

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

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2024												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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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	67%	100%	100%	50%	Tiada Perjanjian dimuktamadkan	100%	100%	Tiada Perjanjian dimuktamadkan	100%	100%	100%	100%	100%	91.30%	
3	Pembayaran pendahuluan kepada pemohon dalam tempoh 21 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap	100	100%	100%	100%	100%	Tiada Bayaran	100%	Tiada Bayaran	100%	100%	100%	100%	100%	Tiada Bayaran	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%	100%	
JUMLAH																97.83%	

Menyebarkan Data dan Maklumat Mengenai Sains, Teknologi dan Inovasi (STI) Negara
Penyelaras: Pusat Maklumat Sains & Teknologi Malaysia (MASTIC)

Bil.	Piagam Pelanggan	Keterangan	Sasaran	Pencapaian 2024												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	Pengemaskinian maklumat/data sedia ada dan muatnaik maklumat/data baharu dalam Portal MASTIC	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	Pengurusan aduan adalah selaras dengan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam.	3 hari bekerja	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
JUMLAH																100%

Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan

Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat & Bahagian Kewangan

Bil.	Piagam Pelanggan	Keterangan	Sasaran	Pencapaian 2024												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 (Aduan Penerimaan). Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat	Pengurusan aduan adalah selaras dengan Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2022 - Penambahbaikan Pengurusan Aduan Awam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
2	Memproses dan membayar bil dan invois dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap Penyelaras: Bahagian Kewangan	Selaras dengan Arahan Perbendaharaan AP103(a), semua bil dan invois hendaklah dibayar segera atau selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh ianya diterima dengan lengkap dan sempurna	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
JUMLAH																100.00%		