

**KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019**

**Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C**

**Penyelaras: Bahagian Dana**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2019												Catatan
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	
1.	Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan dana dalam tempoh 60 hari dari tarikh penerimaan permohonan lengkap	85% permohonan berjaya diproses dan dimaklumkan	0%	33%	50%	60%	38%	0%	100%	100%	-	100%	-	100%	(-): Tiada permohonan lengkap diterima dan diproses.
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	-	-	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	-	(-): Tiada perjanjian yang dimuktamadkan
3.	Arahan pembayaran pendahuluan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap	85% arahan pembayaran selesai dibuat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
4.	Arahan pembayaran kemajuan projek kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan Jawatankuasa Pemantauan & Penilaian Dana (JPPD)/ Jawatankuasa Pemantauan Peringkat Pengurusan (JPPP) diperolehi.	85% arahan pembayaran selesai dibuat		100%	86%	92%	-	100%	53%	83%	100%	100%	100%	0%	(-): Tiada pembayaran pada bulan Mei

**KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019**

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

**Penyelaras: Bahagian Pengurusan Sumber Manusia**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2019											
			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	-	-	100	-	100	-	100	-	100	-	-	-
2.	Memaklumkan keputusan permohonan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan diperolehi.	100% daripada bilangan permohonan	-	-	100	-	100	-	100	-	100	-	-	-

Nota: Pada bulan-bulan yang tiada catatan adalah kerana tiada permohonan diterima

**KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019**

**Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi**

**Penyelaras: Bahagian Pusat Maklumat Sains dan Teknologi (MASTIC)**

Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2019												
		Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Jumlah (Jan-Dis)
<b>Menyasarkan peningkatan 10% capaian kandungan utama Portal MASTIC</b>														
<b>a) E-Perkhidmatan</b>	<b>2,078</b>	120	224	240	478	442	283	449	304	355	463	605	395	<b>4358</b>
<b>b) Galeri</b>	<b>2,100</b>	92	184	150	124	104	208	162	191	275	385	296	175	<b>2346</b>
<b>c) Insentif STI</b>	<b>14,613</b>	5	1241	1214	1395	1732	1674	2141	2689	2962	3462	3740	3038	<b>25293</b>
<b>d) Kajian STI</b>	<b>8,841</b>	60	1096	1237	1159	1373	1075	1564	1284	1310	2234	1671	1128	<b>15191</b>
<b>e) Pangkalan Ilmu STI</b>	<b>2,511</b>	85	120	123	136	92	150	165	131	185	258	191	103	<b>1739</b>
<b>f) Penerbitan</b>	<b>3,340</b>	15	597	235	179	229	277	141	226	268	222	301	187	<b>2877</b>
<b>g) Statistik</b>	<b>8,619</b>	733	1629	2544	2591	3019	3554	4988	3575	4086	6751	5516	3840	<b>42826</b>
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>42,100</b>	1110	5091	5743	6062	6991	7221	9610	8400	9441	1377 5	1232 0	8866	<b>94630</b>

**KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**  
**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019**

**Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan**

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2019											
			Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis
1.	<b>Memberi maklum balas awal kepada aduan dalam masa 3 hari bekerja</b> Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.	<b>Memproses dan membayar bil dan invois dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap</b> Penyelaras: Bahagian Kewangan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.	<b>Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi MESTECC sentiasa tidak kurang dari 99.5%</b> Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99% **	97% **	100%	93% **	100%
4.	<b>Memberi maklum balas terhadap aduan ketidakcapaian Portal Rasmi MESTECC dalam masa 1 jam selepas penerimaan aduan</b> Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%

\*\* Penyelenggaraan server dijalankan.