

KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C

Penyelaras: Bahagian Dana

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2020												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	95%	100%	100%	53%	25%	25%	85%	83%					
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	83%	83%	-	0%	66%	-	50%	66%					(-): Tiada permohonan lengkap diterima dan diproses
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%					(-):Tiada pembayaran pada bulan Jan & Apr
4.	Arahan pembayaran kemajuan projek kepada bahagian kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan Jawatankuasa Pemantauan & Penilaian Dana (JPPD) diperolehi	85% arahan pembayaran selesai dibuat	100%	100%	64%	13%	100%	100%	100%	71%					

KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal Insan STI (HCD Perancangan)

Penyelaras: Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2020											
			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					-							
2.	Memaklumkan keputusan permohonan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan diperolehi.	100% daripada bilangan permohonan					-							

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

* Tiada permohonan melibatkan jemputan pakar luar asing sepanjang bulan Januari sehingga Ogos 2020

KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

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

Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2020												
		Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis	Jumlah (Jan-Dis)
Menyasarkan peningkatan 10% capaian kandungan utama Portal MASTIC														
a) E-Perkhidmatan	2,078	282	380	281	280	176	322	348	365	356				2,790
b) Pembangunan Petunjuk	2,100	1,124	1,506	1,594	1,298	509	1,106	935	858	1,116				10,046
c) Pangkalan Data STI	2,613	206	231	213	164	93	194	197	200	185				1,683
d) Penerbitan	8,841	674	613	593	434	148	454	331	455	358				4,060
e) Insentif STI	2,511	6,367	6,264	4,366	2,667	1,507	3,462	3,235	2,734	2,582				33,184
f) Statistik	3,340	3,379	3,857	4,569	3,848	2,346	4,146	3,512	3,399	3,243				32,299
g) MRDCS	30,000	10,542	51,523	28,953	68,101	4,775	12,485	7,351	11,082	36,327				231,139
Jumlah Keseluruhan	51,483	22,574	64,374	40,569	7,6792	9,554	22,169	15,909	19,093	44,167				315,201

Pelanggan Utama: Komuniti

KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2020											
			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%	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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3.	Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi MOSTI sentiasa tidak kurang dari 99.5% Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	98% **	93% **	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
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%	100%	100%	100%	100%				

** Penyelenggaraan server dijalankan.