

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2021  
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

<b>Bil</b>	<b>Piagam Pelanggan</b>	<b>Penyelaras</b>	<b>Pencapaian</b>
1	Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C	Dana	92.61%
2	Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal Insan STI (HCD Perancangan)	BPSM	100%
3	Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi	MASTIC	71.28%
4	Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan	UKK / Bkew /BPTM	99.99%
	<b>Pencapaian Keseluruhan</b>		<b>90.97%</b>

## Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	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	100.00%	50.00%	96.00%	100.00%	100.00%	100.00%	87.00%	89.00%	100%				91.33%	
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	Tiada	50.00%	33.00%	100.00%	100.00%	100.00%	60.00%	100.00%	90%				79.13%	
3	Arahan pembayaran pendahuluan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan dokumen	85% arahan pembayaran selesai dibuat	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%				100.00%	



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

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	Catatan
			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	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	0.00%	0.00%	0.00%	Tiada permohonan	100%	100%				100.00%	Permohonan dianggap lengkap setelah menerima ulasan daripada MOF, KDN dan KLN 4 permohonan pada Ogos 2021 1 permohonan pada September 2021
2	Memaklumkan keputusan permohonan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan diperolehi.	100% daripada bilangan permohonan	Tiada permohonan	100.00%	Tiada permohonan	100%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100%	100%	Tiada permohonan				100.00%	Februari: Edaran 1 dan JKL 1 April: JKL2 Julai: JKL3 Ogos: JKL 4 dan 5
<b>JUMLAH</b>															<b>100.00%</b>	

**Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi**

	Piagam Pelanggan	Pencapaian Tahun 2020 (a)	Sasaran [a + 10%(a)]	Pencapaian 2021												Jumlah	Pencapaian	Catatan
				Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sep	Okt	Nov	Dis			
Menyasarkan peningkatan 10% daripada capaian kandungan utama Portal MASTIC tahun 2020																		
a	E-Perkhidmatan	3,508	3,859	417	261	523	429	197	300	359	342	432				3,260	84.48%	
b	Pembangunan Petunjuk	13,081	14,389	1,262	979	1,616	1,247	880	1,103	1,189	1,319	1,517				11,112	77.23%	
c	Pengkalan Data STI	2,473	2,720	264	238	282	218	272	252	457	288	253				2,524	92.78%	
d	Penerbitan	5,423	5,965	978	376	1,322	729	285	235	327	375	287				4,914	82.38%	
e	Insentif STI	44,576	49,034	5,378	4,235	5,592	3,990	2,838	4,053	4,064	4,196	4,967				39,313	80.18%	
f	Statistik	47,954	52,749	5,472	5,541	6,526	4,478	4,761	6,338	5,880	5,838	5,584				50,418	95.58%	
g	MRDCS	285,146	313,661	35,576	17,573	69,319	44,828	8,953	7,292	7,272	7,086	5,872				203,771	64.97%	
	<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>402,161</b>	<b>442,377</b>	<b>49,347</b>	<b>29,203</b>	<b>85,180</b>	<b>55,919</b>	<b>18,186</b>	<b>19,573</b>	<b>19,548</b>	<b>19,444</b>	<b>18,912</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>315,312</b>	<b>71.28%</b>	

## Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan

Bil.	Piagam Pelanggan	Sasaran	Pencapaian 2021												Pencapaian	Catatan
			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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			100.00%	
2	Memproses dan membayar bil dan invois dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap Penyelaras: Bahagian Kewangan	100%	100.00%	100.00%	100.00%	99.95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			99.99%	
3	Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi MOSTI sentiasa tidak kurang dari 99.5% Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	99.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.66%	99.93%	100.00%			99.95%	
4	Memberi maklum balas terhadap aduan ketidakcapaian Portal Rasmi MOSTI dalam masa 1 jam selepas penerimaan aduan Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			100.00%	
<b>JUMLAH</b>															<b>99.99%</b>	