

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022
KEMENTERIAN SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI**

| Bil | Piagam Pelanggan | Penyelaras | Pencapaian |
|------------|---|-------------------|-------------------|
| 1 | Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C | Dana | 62.57% |
| 2 | Meningkatkan Bilangan dan Kualiti Modal Insan STI (HCD Perancangan) | BPSM | 0% |
| 3 | Mengaplikasikan Teknologi untuk Manfaat Golongan Akar Umbi | MASTIC | 48.70% |
| 4 | Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan | UKK / Bkew /BPTM | 75.00% |
| | Pencapaian Keseluruhan | | 62.09% |

Menguruskan dan Mengagihkan Dana R&D&C

| Bil. | Piagam Pelanggan | Sasaran | Pencapaian 2022 | | | | | | | | | | Pencapaian | Catatan | | |
|---------------|---|---------|-----------------|------|------|--------|------|------|--------|------|------|--|------------|---------|---------------|--|
| | | | Jan | Feb | Mac | April | Mei | Jun | Julai | Ogos | Sept | | | | | |
| 1 | Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan dana dalam tempoh 45 hari dari tarikh pengesahan penerimaan permohonan lengkap | 95 | - | 100% | 100% | 82.50% | 100% | 100% | 88.00% | 90% | 100 | | | | 55.04% | |
| 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 | 94% | - | - | 96.00% | 100% | 100% | 93.00% | 90% | 90% | | | | 55.25% | |
| 3 | Arahan pembayaran pendahuluan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan dokumen pembayaran yang lengkap | 100 | - | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 90% | 90% | 100% | | | | 65.00% | |
| 4 | Arahan pembayaran kemajuan projek kepada bahagian kewangan dalam tempoh 7 hari dari tarikh keputusan Jawatankuasa yang berkenaan dan tertakluk kepada penerimaan dokumen lengkap. | 100 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | 75.00% | |
| JUMLAH | | | | | | | | | | | | | | | 62.57% | |

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

| Piagam Pelanggan | Pencapaian Tahun 2021 (a) | Sasaran 2022 + 5%(a)] [a | Pencapaian 2022 | | | | | | | | | | | | Jumlah | Pencapaian (%) |
|--|---------------------------|--------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|-----|-----|------|---------|----------------|
| | | | Jan | Feb | Mac | Apr | Mei | Jun | Jul | Ogos | Sep | Okt | Nov | Dis* | | |
| Menyasarkan peningkatan 5% daripada capaian kandungan utama Portal MASTIC tahun 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) E-Perkhidmatan | 4,485 | 4,709 | 475 | 340 | 384 | 377 | 434 | 587 | 46 | 402 | 371 | | | | 3,416 | 72.54 |
| b) STI Survey | 13,873 | 14,567 | 1,197 | 1,027 | 994 | 1,246 | 1,050 | 1,262 | 132 | 1,342 | 923 | | | | 9,173 | 62.97 |
| c) Pengkalan Data STI | 3,072 | 3,226 | 205 | 175 | 220 | 200 | 187 | 183 | 34 | 152 | 164 | | | | 1,520 | 47.12 |
| d) Penerbitan | 5,663 | 5,946 | 877 | 677 | 413 | 460 | 342 | 442 | 55 | 654 | 447 | | | | 4,367 | 73.44 |
| e) Insentif STI | 48,756 | 51,194 | 6,823 | 5,987 | 5,446 | 5,017 | 4,538 | 5,892 | 270 | 3,213 | 3,355 | | | | 40,541 | 79.19 |
| f) Statistik | 65,210 | 68,471 | 5,415 | 4,558 | 4,719 | 5,359 | 4,250 | 6,468 | 1,701 | 4,548 | 3,009 | | | | 40,027 | 58.46 |
| g) MRDCS | 217,580 | 228,459 | 3,822 | 6,881 | 6,799 | 10,182 | 9,883 | 10,355 | 8 | 13,963 | 22,461 | | | | 84,354 | 36.92 |
| Jumlah Keseluruhan | 358,639 | 376,571 | 18,814 | 19,645 | 18,975 | 22,841 | 20,684 | 25,189 | 2,246 | 24,274 | 30,730 | - | - | - | 183,398 | 48.70 |

Meningkatkan Penyampaian Khidmat Pelanggan

| Bil. | Piagam Pelanggan | Sasaran | Pencapaian 2022 | | | | | | | | | | Pencapaian | Catatan | | | |
|---------------|---|---------|-----------------|------|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|--|---------------|--|
| | | | Jan | Feb | Mac | Apr | Mei | Jun | Julai | Ogos | Sept | | | | | | |
| 1 | Memberi maklum balas awal kepada aduan dalam masa 3 hari bekerja Penyelaras: Unit Komunikasi Korporat | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | 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% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | 75.00% | |
| 3 | Memastikan ketersediaan capaian Portal Rasmi MOSTI sentiasa tidak kurang dari 99.5% Penyelaras: Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat | 99.50% | 100% | 100% | 100% | 99.97% | 99.92% | 99.97% | 99.99% | 100.00% | 99.99% | | | | | 74.99% | |
| 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% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | | | | | 75.00% | |
| JUMLAH | | | | | | | | | | | | | | | | 75.00% | |