

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2015
(SEHINGGA 31 DISEMBER 2015)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2015 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2015)	PERATUSAN PENCAPAIAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 6 permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa 3 bulan.	100%
2	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/ agensi lain dalam masa 14 hari bekerja	Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 9 input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100%
3	Mengendalikan 16 jenis majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri dalam tempoh setahun dengan teliti dan berkesan mengikut peraturan serta aturcara yang ditetapkan dari masa ke masa.	Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 144 majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak 9 surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	100%
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari daripada tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 39,538 baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100%
5	Semua permohonan pinjaman pendidikan Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan yang lengkap akan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	Sehingga 31 Disember 2015, Pinjaman Pengajian Tinggi Kerajaan Negeri Perak telah melaksanakan Majlis Penyerahan Cek Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi sesi	100%

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2015 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2015)	PERATUSAN PENCAPAIAN
		2015/2016 kepada seramai 418 orang pelajar dari peringkat Ijazah, Sarjana dan Ph.D pada 24 Ogos 2015.	
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun	Jangkaan - 3 kali Mesyuarat Pencapaian - 3 kali Mesyuarat	100 %
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	Mesyuarat MMK Jangkaan - 36 kali Mesyuarat MMK diadakan - 38 kali Bilangan Kertas Mesyuarat - 2107 kertas	105 % (100 %)
8	Memproses dan mengemukakan permohonan pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan pelanjutan tempoh percubaan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	Sehingga 31 Disember 2015 , sebanyak 559 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 334 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 196 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 29 permohonan 	100%

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2015 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2015)	PERATUSAN PENCAPAIAN
9	Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana gred 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 hari bekerja.	Sehingga 31 Disember 2015 , sebanyak 843 permohonan keluar negara telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan daripada YB SUK/TSUK(Pengurusan) atau SUB BPSM.	100%
10	Mendaftar permohonan pembelian rumah kos rendah melalui Sistem Pendaftaran Terbuka dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Sebanyak 1,150 permohonan telah berjaya didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	100 %
11	Memaklumkan keputusan temu duga penyewaan perumahan rakyat dalam tempoh 14 hari bekerja.	Sebanyak 804 pemohon telah dimaklumkan keputusan temu duga penyewaan perumahan rakyat dalam tempoh 14 hari bekerja	100 %
12	Menyelesaikan aduan kerosakan bagi Program Perumahan Rakyat Disewa dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja daripada tarikh pertemuan dengan pengadu.	Sebanyak 665 aduan kerosakan telah dapat diselesaikan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.	100 %
13	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri dalam tempoh 10 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap daripada 17 PBT. (Termasuk DBKL dan MPPP).	Sehingga 30 Disember 2015, 16 PBT mengemukakan tuntutan SMK dan bayaran telah dibuat dalam tempoh piagam. Keseluruhan bayaran melibatkan RM 1.74 juta.	100%

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2015 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2015)	PERATUSAN PENCAPAIAN
14	Mengagihkan peruntukan projek-projek pembangunan kepada pihak berkuasa tempatan dilaksanakan dalam masa tiga (3) hari dari tarikh penerimaan peruntukan daripada Kerajaan Persekutuan dan Negeri.	Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM3.98 Juta telah diagihkan. Peruntukan Persekutuan sehingga 31 Dis 2015 sebanyak 37.10 juta telah diterima dan diagihkan kepada PBT	100%
15	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Disember 2015 sejumlah 214 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100%
16	Mengemukakan penemuan audit/ Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit pada setiap suku tahun.	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan akan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2015 pada pertengahan bulan Januari 2016.	100%