

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2016
(SEHINGGA 31 DISEMBER 2016)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2016)	PERATUSAN PENCAPAIAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Disember 2016 sebanyak 23 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 2016 tiada input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	Tiada
3	Mengendalikan 15 jenis majlis-majlis rasmi Kerajaan Negeri dalam tempoh setahun dengan teliti dan berkesan mengikut peraturan serta atur cara yang ditetapkan dari masa ke masa.	Sehingga 31 Disember 2016, sebanyak <u>15</u> majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak <u>12</u> 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 2016, sebanyak <u>23,290</u> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100%

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2016)	PERATUSAN PENCAPAIAN
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 2016, Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak telah menjalankan Majlis Penyerahan Cek Pinjaman Pengajian Tinggi bagi peringkat Ijazah, Sarjana dan PHD kepada seramai 392 orang pelajar pada 25 Ogos 2016.	100%
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun	<p>Jangkaan - 3 kali Mesyuarat</p> <p>Pencapaian - 3 kali Mesyuarat</p>	100 %
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	<p>Mesyuarat MMK</p> <p>Jangkaan - 36 kali</p> <p>Mesyuarat MMK diadakan - 45 kali</p> <p>Bilangan Kertas Mesyuarat - 1837 kertas</p>	<p>125 %</p> <p>(100 %)</p>
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.	<p>Sehingga 31 Disember 2016, sebanyak 566 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 360 permohonan 	

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2016)	PERATUSAN PENCAPAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Pemberian Taraf Berpencen : 161 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 45 permohonan 	
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 2016 sebanyak 266 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.	
10	Mendaftar permohonan pembelian rumah kos rendah melalui Sistem Pendaftaran Terbuka dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Sebanyak 3,460 permohonan telah berjaya didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	100 %
11	Memaklumkan keputusan temu duga penyewaan perumahan rakyat dalam tempoh 14 hari bekerja.	Sebanyak 1,050 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 576 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 31 Disember 2016, 16 PBT telah mengemukakan tuntutan SMK dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam.	100

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 DISEMBER 2016)	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.	Sehingga 31 Disember 2016 Peruntukan Negeri di bawah P 05 untuk 15 PBT Perak berjumlah RM 4 juta telah diagihkan dan dibelanjakan sebanyak RM 3.984 juta. Peruntukan Persekutuan sebanyak 36.588 juta telah diterima dan diagihkan kepada 15 PBT. Jumlah perbelanjaan adalah sebanyak RM 36.509 juta.	100
15	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Disember 2016 sejumlah 177 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 dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2016 pada 27 Disember 2016.	100%