

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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

| Bil | Janji | PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 OGOS 2016) | PERATUSAN PENCAPAIAN |
|------------|--|---|---------------------------------|
| 1 | Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan. | Sehingga 31 Ogos 2016, sebanyak 12 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 Ogos 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 Ogos 2016, sebanyak <u>7</u> majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak <u>9</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 Ogos 2016, sebanyak <u>14,212</u> 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 | Sehingga 31 Ogos 2016, Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak telah menjalankan Majlis Penyerahan Cek Pinjaman Pengajian Tinggi bagi peringkat Ijazah, Sarjana | 100% |

| Bil | Janji | PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 OGOS 2016) | PERATUSAN PENCAPAIAN |
|-----|--|--|-------------------------|
| | tempoh lima (5) bulan selepas tarikh tutup permohonan. | dan PHD kepada seramai 392 orang pelajar pada 25 Ogos 2016. | |
| 6 | Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun | Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 1 kali Mesyuarat | 100 % |
| 7 | Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun. | Mesyuarat MMK Jangkaan - 21 kali Mesyuarat MMK diadakan - 27 kali Bilangan Kertas Mesyuarat - 1138 kertas | 128 % (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 OGOS 2016 , sebanyak 401 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 226 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 142 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 33 permohonan | 100% |
| 9 | Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana gred 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 | Sehingga 31 OGOS 2016 , sebanyak 155 permohonan keluar negara telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja | 100% |

| Bil | Janji | PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 OGOS 2016) | PERATUSAN PENCAPAIAN |
|-----|---|--|-------------------------|
| | 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 1,922 permohonan telah berjaya didaftarkan dalam tempoh 7 hari bekerja. | 100 % |
| 11 | Memaklumkan keputusan temu duga penyewaan perumahan rakyat dalam tempoh 14 hari bekerja. | Sebanyak 572 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 Ogos 2016, 15 PBT telah mengemukakan tuntutan SMK dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam. | 100% |
| 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 Ogos 2016 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM3.08 juta telah diagihkan. Peruntukan Persekutuan sebanyak 20.59 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 Julai 2016 sejumlah 134 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | 100% |
| 16 | Mengemukakan penemuan audit/ Laporan yang | Laporan penemuan audit sedang disiapkan dan akan | 60% |

| Bil | Janji | PENCAPAIAN 2016 (SEHINGGA 31 OGOS 2016) | PERATUSAN PENCAPAIAN |
|-----|--|---|-------------------------|
| | seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit pada setiap suku tahun. | dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 3 Tahun 2016 pada bulan Oktober 2016. | |