LAMPIRAN A

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2018
(SEHINGGA 31 DISEMBER 2018)

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2018 SEHINGGA 31 DISEMBER 2018	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 30 September 2018 sebanyak tiga puluh (30) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	**100%**	**UPEN**
2	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain dalam masa 14 hari bekerja.	Sehingga 30 September 2018 tiada input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	**Tiada**	**UPEN**
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 2018, sebanyak **15** majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak **0** surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	**100%**	**BKP**
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Disember 2018, sebanyak **31,427** baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	**100%**	**BKP**
5	Semua permohonan pinjaman pendidikan	Sehingga 31 Disember 2018, Unit		**BKP**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2018 SEHINGGA 31 DISEMBER 2018	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
	Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan yang lengkap akan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	Pinjaman Pengajian Tinggi telah selesai membuat penawaran pinjaman kepada semua permohonan bagi sesi 2018/2019 sehingga 20/8/2018.	**100%**	
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 2 kali Mesyuarat Pencapaian - 2 kali Mesyuarat	**100 %**	**Bahagian Dewan Negeri dan MMK**
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	***Mesyuarat MMK*** Jangkaan - 36 kali Mesyuarat MMK diadakan - 31 kali Bilangan Kertas Mesyuarat - 2151 kertas	**86.11 %**	**Bahagian Dewan Negeri dan MMK**
8	Memproses dan mengemukakan permohonan pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan pelanjutan tempoh percubaan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Perak dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	Sehingga **31 Disember 2018**, sebanyak **13 permohonan** urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : **5** permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : **7** permohonan	**100%**	**BPSM**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2018 SEHINGGA 31 DISEMBER 2018	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
		• Pelanjutan Tempoh Percubaan : **1** 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 2018**, sebanyak **73 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%**	**BPSM**
10	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 2018, 16 tuntutan SMK telah diselesaikan dalam tempoh piagam.	**100%**	**KT**
11	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 28 Disember 2018 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM3,746,779.57 juta telah diagihkan. Peruntukan Persekutuan sebanyak RM6,185,189.50 juta telah diterima dan diagihkan kepada PBT	**99.64%(N)** **100%(P)**	**KT**
12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Disember 2018 sejumlah Seratus Empat Puluh Tiga (143) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	**100%**	**KORPORAT**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2018 SEHINGGA 31 DISEMBER 2018	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
13	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 2018 pada 19 Disember 2018.	**100%**	**BAD**