

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK  
BAGI TAHUN 2019  
(SEHINGGA 30 APRIL 2019)**

**Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :**

<b>Bil</b>	<b>Janji</b>	<b>PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>TINDAKAN</b>
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 30 April 2019 sebanyak tiga puluh (30) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	<b>100%</b>	<b>UPEN</b>
2	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain dalam masa 14 hari bekerja.	Sehingga 30 April 2019 tiada input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	<b>Tiada</b>	<b>UPEN</b>
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 30 April 2019, sebanyak <b>3</b> majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak <b>0</b> surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	<b>20%</b>	<b>BKP</b>
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invoice yang lengkap.	Sehingga 30 April 2019, sebanyak <b>8,584</b> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b>	<b>BKP</b>

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
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 30 April 2019, Unit Pinjaman telah menjalankan temuduga di Zon Induk dan Zon Tengah iaitu di Pejabat SUK dan UPM. Jumlah keseluruhan pelajar yang telah menghadiri temuduga pinjaman bagi sesi 2019/2020 adalah seramai 1,257 dari 2,060 yang memohon.	60%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 1 kali Mesyuarat	100 %	Bahagian DN dan MMK
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	<b>Mesyuarat MMK</b>  Jangkaan - 12 kali (MMK)  Mesyuarat MMK diadakan - 10 kali  Bilangan Kertas Mesyuarat  a. 405 Kertas MMK b. 661 Kertas Penilaian / Awalan	83.30 %	Bahagian DN dan MMK

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
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 <b>30 April 2019</b> , sebanyak <b>16 permohonan</b> urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengesahan Dalam Perkhidmatan : <b>4</b> permohonan</li> <li>• Pemberian Taraf Berpencen : <b>9</b> permohonan</li> <li>• Pelanjutan Tempoh Percubaan : <b>3</b> permohonan</li> </ul>	<b>100%</b>	<b>BPSM</b>
9	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 April 2019, sebanyak 16 PBT telah mengemukakan tuntutan. Pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam, melibatkan peruntukan RM1,988,000.00 juta.	<b>100%</b>	<b>BKT</b>
10	Mengagihkan peruntukan RMK-11 Negeri (P.05) kepada PBT untuk pelaksanaan projek/projek pembangunan dengan efisien dan berkesan serta pengeluaran surat kuasa dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh kelulusan mesyuarat kelulusan projek pembangunan.	Sehingga 30 April 2019 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM1,226,000.00 juta telah diagihkan dan Peruntukan Persekutuan sebanyak RM935,025.20 telah diterima.	<b>32.6% (N)</b> <b>100 % (P)</b>	<b>BKT</b>
11	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari	Sehingga 30 April 2019 sejumlah enam puluh empat (64) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan	<b>100%</b>	<b>KORPORAT</b>

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN																																		
	bekerja.	dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.																																				
12	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 1 Tahun 2019 pada 11 April 2019.	100%	BAD																																		
13	Menambah baik dan menyelenggara sistem aplikasi dalam tempoh 30 hari bagi sistem berskala kecil, 60 hari bagi sistem berskala sederhana dan 90 hari bagi sistem berskala besar.	<p>Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga 30 April 2019 adalah seperti berikut:-</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Kategori Penyelenggaraan</th> <th>Bilangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Januari</td> <td>Kecil</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Februari</td> <td>Kecil</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Mac</td> <td>Kecil</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">April</td> <td>Kecil</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah Penyelenggaraan</b></td> <td><b>84</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua 84 penyelenggaraan dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori.</p>	Bulan	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan	Januari	Kecil	24	Sederhana	4	Besar	3	Februari	Kecil	18	Sederhana	1	Besar	0	Mac	Kecil	19	Sederhana	0	Besar	0	April	Kecil	15	Sederhana	0	Besar	0	<b>Jumlah Penyelenggaraan</b>		<b>84</b>	100%	BPM
Bulan	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan																																				
Januari	Kecil	24																																				
	Sederhana	4																																				
	Besar	3																																				
Februari	Kecil	18																																				
	Sederhana	1																																				
	Besar	0																																				
Mac	Kecil	19																																				
	Sederhana	0																																				
	Besar	0																																				
April	Kecil	15																																				
	Sederhana	0																																				
	Besar	0																																				
<b>Jumlah Penyelenggaraan</b>		<b>84</b>																																				

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN								
		Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi (No. Rujukan SUK/BPM/PS-02) bagi bulan Januari hingga April 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.										
14	Menyelenggara dan membaik pulih rangkaian PerakNet dalam tempoh 2 hari bekerja bagi lokasi kurang dari 25 km dari Pejabat SUK Perak dan 4 hari bekerja bagi lokasi melebihi 25 km dari Pejabat SUK Perak.	<p>Bilangan aduan serta maklum balas yang diterima untuk tempoh berakhir <b>30 April 2019</b> adalah sebanyak <b>32</b> dimana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="863 646 1390 818"> <thead> <tr> <th data-bbox="863 646 1268 703">Tempohmasatindakan</th> <th data-bbox="1268 646 1390 703">BilanganAduan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="863 703 1268 760">2 harikekerja – Jarakkurangdari 25km</td> <td data-bbox="1268 703 1390 760">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 760 1268 800">4 haribekerja = Jaraklebih 25km</td> <td data-bbox="1268 760 1390 800">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 800 1268 818"><b>Jumlahaduan</b></td> <td data-bbox="1268 800 1390 818"><b>32</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua <b>32</b> aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.</p> <p>Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi bulan <b>April 2019</b> yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	Tempohmasatindakan	BilanganAduan	2 harikekerja – Jarakkurangdari 25km	25	4 haribekerja = Jaraklebih 25km	7	<b>Jumlahaduan</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>BPM</b>
Tempohmasatindakan	BilanganAduan											
2 harikekerja – Jarakkurangdari 25km	25											
4 haribekerja = Jaraklebih 25km	7											
<b>Jumlahaduan</b>	<b>32</b>											

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 APRIL 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
15	Memastikan setiap permohonan bantuan kewangan yang lengkap bagi menyertai kejohanan dari Persatuan Sukan Negeri dapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.	Sebanyak <b>44</b> jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.	<b>100 %</b>	<b>MSN</b>