

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2019
(SEHINGGA 28 FEBRUARI 2019)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 28 FEBRUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 28 Februari 2019 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 28 Februari 2019 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 28 Februari 2019, sebanyak 2 majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak 0 surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	20%	BKP
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 28 Februari 2019, sebanyak 3,386 baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100%	BKP

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 28 FEBRUARI 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 28 Februari 2019, Unit Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak telah menerima sebanyak 2,065 permohonan pinjaman daripada pelajar-pelajar bagi sesi permohonan 2019/2020 yang telah dibuka mulai 2/12/2018 hingga 28/2/2019.	25%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 0 kali Mesyuarat Pencapaian - 0 kali Mesyuarat	100%	Bahagian DN dan MMK
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	Mesyuarat MMK Jangkaan - 6 kali Mesyuarat MMK diadakan - 5 kali Bilangan Kertas Mesyuarat - 549 kertas	83.3 %	Bahagian DN 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 28 Februari 2019, sebanyak 39 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 12 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 22 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 5 permohonan 	100%	BPSM

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 28 FEBRUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
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 28/2/2019, 12 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran telah dibuat dalam tempoh piagam.	100%	BKT
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 28 Februari 2019 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM111,000.00 ribu telah diagihkan. Peruntukan Persekutuan sebanyak RM0.00 juta telah diterima dan diagihkan kepada PBT.	2.95%(N) 100%(P)	BKT
11	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 28 Februari 2019 sejumlah lapan belas (18) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100%	KORPORAT
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 4 Tahun 2018 pada 19 Disember 2018.	100%	BAD
13	Menambah baik dan menyelenggara sistem aplikasi dalam tempoh 30 hari bagi sistem berskala kecil, 60 hari bagi sistem	Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga 28 Februari 2019 adalah seperti berikut :-	100%	BPM

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 28 FEBRUARI 2019			PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN																							
		Bulan	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan																									
	berskala sederhana dan 90 hari bagi sistem berskala besar.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bulan</th> <th>Kategori Penyelenggaraan</th> <th>Bilangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Januari</td> <td>Kecil</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Februari</td> <td>Kecil</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah Penyelenggaraan</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua 50 penyelenggaraan dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori.</p> <p>Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi (No. Rujukan SUK/BPM/PS-02) bagi bulan Januari hingga Februari 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	Bulan	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan	Januari	Kecil	24		Sederhana	4		Besar	3	Februari	Kecil	18		Sederhana	1		Besar	0		Jumlah Penyelenggaraan	50			
Bulan	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan																											
Januari	Kecil	24																											
	Sederhana	4																											
	Besar	3																											
Februari	Kecil	18																											
	Sederhana	1																											
	Besar	0																											
	Jumlah Penyelenggaraan	50																											
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 28 Februari 2019 adalah sebanyak 15 di mana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tempoh masa tindakan</th> <th>Bilangan Aduan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	12	4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	3	Jumlah aduan	15	100%	BPM																	
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan																												
2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	12																												
4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	3																												
Jumlah aduan	15																												

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 28 FEBRUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
		<p>Kesemua 15 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 Februari 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>		
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 231 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.	100%	MSN