

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2019
(SEHINGGA 31 JANUARI 2019)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JANUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Januari 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 31 Januari 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 31 Januari 2019, sebanyak <u>1</u> majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak <u>0</u> surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	6.67%	BKP
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Januari 2019, sebanyak <u>298</u> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100%	BKP

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JANUARI 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 31 Januari 2019, Unit Pinjaman Pendidikan Kerajaan Negeri Perak telah menerima sebanyak 1,144 permohonan daripada pelajar-pelajar untuk Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Perak bagi sesi 2019/2020.	25%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 0 kali Mesyuarat Pencapaian - 0 kali Mesyuarat	100%	DUN & MMK
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	Mesyuarat MMK Jangkaan - 3 kali Mesyuarat MMK Diadaka - 3 kali Bilangan Kertas Mesyuarat - 164 kertas	100%	DUN & 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 Januari 2019, sebanyak 36 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 8 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen: 25 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan: 3 	100%	BPSM

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JANUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
		permohonan		
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 31 Januari 2019, 16 tuntutan SMK telah diselesaikan 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 31 Januari 2019 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM91,000.00 ribu telah diagihkan. Peruntukan Persekutuan sebanyak RM 0.00 juta telah diterima dan diagihkan kepada PBT	2.42%(N) 100%(P)	BKT
11	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Januari 2019 sejumlah tujuh belas (17) 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

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JANUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN										
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 31 Januari 2019 adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="863 391 1390 610"> <thead> <tr> <th>Kategori Penyelenggaraan</th> <th>Bilangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <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>Jumlah Penyelenggaraan</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua 31 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 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	Kategori Penyelenggaraan	Bilangan	Kecil	24	Sederhana	4	Besar	3	Jumlah Penyelenggaraan	31	100%	BPM
Kategori Penyelenggaraan	Bilangan													
Kecil	24													
Sederhana	4													
Besar	3													
Jumlah Penyelenggaraan	31													
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 31 Januari 2019 adalah sebanyak 12 di mana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="863 1273 1390 1391"> <thead> <tr> <th>Tempoh masa tindakan</th> <th>Bilangan Aduan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 hari bekerja – Jarak kurang</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja – Jarak kurang	10	100%	BPM						
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan													
2 hari bekerja – Jarak kurang	10													

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JANUARI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN						
		<table border="1" data-bbox="863 207 1390 334"> <tr> <td data-bbox="863 207 1268 240">dari 25km</td> <td data-bbox="1268 207 1390 240"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 240 1268 302">4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td> <td data-bbox="1268 240 1390 302">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="863 302 1268 334">Jumlah aduan</td> <td data-bbox="1268 302 1390 334">12</td> </tr> </table> <p data-bbox="863 375 1430 516">Kesemua 12 aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.</p> <p data-bbox="863 557 1436 735">Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi bulan Januari 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	dari 25km		4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	2	Jumlah aduan	12		
dari 25km										
4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	2									
Jumlah aduan	12									
15	Memastikan setiap permohonan bantuan kewangan yang lengkap bagi menyertai kejoanan dari Persatuan Sukan Negeri dapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.	MSN senantiasanya memastikan setiap permohonan tersebut mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan. Sebanyak 44 permohonan telah diterima oleh Majlis Sukan Negeri.	100%	MSN						