

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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 JULAI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Julai 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 Julai 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 Julai 2019, sebanyak 5 majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak 0 surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	33.33%	BKP
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Julai 2019, sebanyak 14,261 baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100%	BKP

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 Julai 2019, Unit Pinjaman Pengajian Tinggi telah mengadakan Mesyuarat Lembaga Tabung Biasiswa Anak-Anak Perak Bil. 1/2019 pada 16/5/2019 yang lalu bagi penawaran pinjaman sesi 2019/2020. Seramai 500 orang pelajar telah diluluskan permohonan pinjaman pengajian tinggi bagi sesi kali ini.	80%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 1 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 - 21 kali (MMK) Mesyuarat MMK diadakan - 16 kali Bilangan Kertas Mesyuarat a. 641 Kertas MMK 1140 Kertas Penilaian / Awalan	76.20 %	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 Julai 2019, sebanyak 17 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 6 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 11 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 0 permohonan 	100%	PSM
9	Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana gred 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 hari bekerja.	Sehingga 31 Julai 2019, sebanyak 11 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%	PSM
10	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri dalam tempoh 10 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap daripada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sehingga 31 Julai 2019, kesemua 17 PBT telah mengemukakan tuntutan dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam berjumlah RM1.991 juta.	100%	BKT

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 31 Julai 2019, Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM2,692,181.12 telah diagihkan dan Peruntukan Persekutuan RM3,228,025.20 telah diterima.	71% (N) 100% (P)	BKT																								
12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Julai 2019 sejumlah Sembilan Puluh Tujuh (97) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100%	KORPORAT																								
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 1 Tahun 2019 pada 11 Julai 2019.	100%	AUDIT																								
14	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 Julai 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> </tbody> </table>	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	100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.	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																										

		<table border="1" data-bbox="863 131 1375 610"> <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 rowspan="3">Mei</td> <td>Kecil</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Jun</td> <td>Kecil</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Julai</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">Jumlah Penyelenggaraan</td> <td>128</td> </tr> </table> <p data-bbox="863 651 1493 756">Kesemua 128 penyelenggaraan dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori.</p> <p data-bbox="863 797 1493 976">Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi (No. Rujukan SUK/BPM/PS-02) bagi bulan Januari hingga Julai 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	April	Kecil	15	Sederhana	0	Besar	0	Mei	Kecil	20	Sederhana	0	Besar	0	Jun	Kecil	9	Sederhana	0	Besar	0	Julai	Kecil	15	Sederhana	0	Besar	0	Jumlah Penyelenggaraan		128		
April	Kecil	15																																	
	Sederhana	0																																	
	Besar	0																																	
Mei	Kecil	20																																	
	Sederhana	0																																	
	Besar	0																																	
Jun	Kecil	9																																	
	Sederhana	0																																	
	Besar	0																																	
Julai	Kecil	15																																	
	Sederhana	0																																	
	Besar	0																																	
Jumlah Penyelenggaraan		128																																	
15	Menyelenggara dan membaik pulih rangkaian Perak Net dalam tempoh 2 hari bekerja bagi lokasi kurang 25 km dari Pejabat SUK dan 4 hari bekerja bagi lokasi melebihi 25 km dari Pejabat SUK Perak.	<p data-bbox="863 1057 1493 1195">Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir 31 Julai 2019 adalah sebanyak 52 dimana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="863 1235 1375 1403"> <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>43</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>52</td> </tr> </tbody> </table>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	43	4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	9	Jumlah aduan	52	<p data-bbox="1535 1203 1724 1341">100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.</p>	<p data-bbox="1766 1195 1839 1227">BPM</p>																							
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan																																		
2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	43																																		
4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	9																																		
Jumlah aduan	52																																		

		<p>Kesemua 52 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 Julai 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>		
16	<p>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.</p>	<p>Sebanyak 364 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Mei.</p>	100 %	MSN