

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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 30 JUN 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 30 Jun 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 30 Jun 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 30 Jun 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 invoice yang lengkap.	Sehingga 30 Jun 2019 sebanyak 12,556 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 30 Jun 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.	<p>Jangkaan - 1 kali Mesyuarat</p> <p>Pencapaian - 1 kali Mesyuarat</p>	100 %	Bahagian Dewan Negeri dan MMK
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	<p>Mesyuarat MMK</p> <p>Jangkaan - 18 kali (MMK)</p> <p>Mesyuarat MMK diadakan - 14 kali</p> <p>Bilangan Kertas Mesyuarat</p> <p>a. 549 Kertas MMK</p> <p>b. 901 Kertas Penilaian / Awalan</p>	77.80 %	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 30 Jun 2019, sebanyak 20 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 11 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 9 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 30 Jun 2019, sebanyak 4 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 30 Jun 2019, kesemua 17 PBT telah mengemukakan tuntutan dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam. Keseluruhan bayaran berjumlah RM1.995 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 30 Jun 2019, Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM2,442,181.12 juta telah diagihkan dan Peruntukan Persekutuan RM2,903,025.20 telah diterima.	65% (N) 100% (P)	BKT																											
12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 30 Jun 2019 sejumlah lapan puluh lima (85) 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 April 2019.	100%	BAD																											
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 30 Jun 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>April</td> <td>Kecil</td> <td>15</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	April	Kecil	15	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																													
April	Kecil	15																													

		<table border="1" data-bbox="877 131 1404 480"> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Mei</td> <td>Kecil</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Jun</td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Kecil</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah Penyelenggaraan</td> <td>113</td> </tr> </table> <p data-bbox="877 521 1507 626">Kesemua 113 penyelenggaraan dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori.</p> <p data-bbox="877 667 1507 805">Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi (No. Rujukan SUK/BPM/PS-02) bagi bulan Januari hingga Jun 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>		Sederhana	0		Besar	0	Mei	Kecil	20	Sederhana	0	Jun	Besar	0	Kecil	9		Sederhana	0		Besar	0	Jumlah Penyelenggaraan		113		
	Sederhana	0																											
	Besar	0																											
Mei	Kecil	20																											
	Sederhana	0																											
Jun	Besar	0																											
	Kecil	9																											
	Sederhana	0																											
	Besar	0																											
Jumlah Penyelenggaraan		113																											
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="877 886 1507 1024">Bilangan aduan serta maklum balas yang diterima untuk tempoh berakhir 30 Jun 2019 adalah sebanyak 49 dimana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="877 1065 1404 1268"> <thead> <tr> <th>Tempohmasatindakan</th> <th>Bilangan Aduan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>49</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="877 1308 1507 1409">Kesemua 49 aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.</p>	Tempohmasatindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	41	4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	8	Jumlah aduan	49	<p data-bbox="1549 1032 1734 1170">100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.</p>	<p data-bbox="1780 1114 1854 1138">BPM</p>																	
Tempohmasatindakan	Bilangan Aduan																												
2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	41																												
4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	8																												
Jumlah aduan	49																												

		Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi bulan Jun 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.		
16	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 302 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Jun.	100 %	MSN