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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut :

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 MAC 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Mac 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 Mac 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 Mac 2019, sebanyak 2 majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak 0 surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	**13.33%**	**BKP**
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Mac 2019, sebanyak 6,537 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	Sehingga 31 Mac 2019, Unit Pinjaman Pengajian Tinggi telah menjalankan temuduga zon-zon mengikut IPT terpilih dan di Pejabat SUK bermula 6 Mac hingga 11 April 2019. Seramai 235 orang calon	**40%**	**BKP**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 MAC 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
	dan diputuskan dalam tempoh lima (5) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	telah menghadiri temuduga tersebut dan jumlah keseluruhan calon yang memohon adalah seramai pemohon 2,065 orang.		
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 0 kali Mesyuarat Pencapaian - 0 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 - 9 kali Mesyuarat MMK diadakan - 8 kali Bilangan Kertas Mesyuarat a. 353 Kertas MMK b. 387 Kertas Penilaian / Awalan	**88.8 %**	**Bahagian Dewan Negeri dan MMK**
8	Memproses dan mengemukakan permohonan pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan pelanjutan tempoh percubaan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam dalam tempoh lima belas (15) hari Bekerja.	Sehingga 31 Mac 2019, sebanyak 21 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 4 permohonan Pemberian Taraf Berpencen : 16 permohonan Pelanjutan Tempoh Percubaan : 1 permohonan	**100%**	**BPSM**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 MAC 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
9	Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana gred 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 hari bekerja.	Sehingga 31 Mac 2019, sebanyak 38 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%**	**BPSM**
9	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri dalam proses 10 hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap daripada 17 PBT (Termasuk DBKL & MBPP)	Sehingga 31/3/2019, 14 PBT telah mengemukakan tuntutan SMK dan bayaran telah dibuat dalam tempoh piagam.	**82%**	**BKT**
10	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 Mac 2019 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM1,226,000.00 juta telah diagihkan dan tiada penerimaan Peruntukan Persekutuan.	**32.6%(N) 0%(P)**	**BKT**
11	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 28 MAC 2019 sejumlah sembilan belas (19) 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	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2018 pada 19 Disember 2018.	**100%**	**BAD**

<table>
<tr><th>Bil</th><th>Janji</th><th>PENCAPAIAN 2019
SEHINGGA 31 MAC 2019</th><th>PERATUSAN PENCAPAIAN</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>suku tahun.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>13</td><td>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.</td><td>Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga 31 Mac 2019 adalah seperti berikut:-

<table>
<tr><th>Bulan</th><th>Kategori Penyeleng garaan</th><th>Bilangan</th></tr>
<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 colspan="2">Jumlah Penyelenggaraan</td><td>69</td></tr>
</table>
Kesemua 69 penyelenggaraan dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori. Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi (No. Rujukan SUK/BPM/PS-02) bagi bulan Januari hingga Mac 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</td><td>100%</td><td>BPM</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Menyelenggara dan membaik pulih rangkaian PerakNet dalam tempoh 2</td><td>Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga 31 Mac 2019 adalah seperti berikut :-</td><td>100%</td><td>BPM</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Bil</th><th>Janji</th><th>PENCAPAIAN 2019
SEHINGGA 31 MAC 2019</th><th>PERATUSAN PENCAPAIAN</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>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.</td><td><table>
<tr><td>Tempoh masa tindakan</td><td>Bilangan Aduan</td></tr>
<tr><td>2 hari kekerja – Jarak kurang dari 25km</td><td>22</td></tr>
<tr><td>4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td><td>6</td></tr>
<tr><td>Jumlah aduan</td><td>28</td></tr>
</table>
Kesemua 28 aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan. Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi bulan Mac 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>15</td><td>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.</td><td>Sebanyak 347 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan.</td><td>100%</td><td>MSN</td></tr>
</table>