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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 SEHINGGA 31 MEI 2019	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Mei 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 Mei 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 Mei 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 Mei 2019 sebanyak **10,952** 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 Mei 2019, Unit Pinjaman telah menyenaraikan nama-nama pemohon yang Berjaya untuk ditawarkan Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak Sesi 2019/2020 sepertimana yang telah diputuskan dalam Mesyuarat Lembaga Bil. 1/2019 untuk dimaklumkan kepada pelajar yang berkenaan.	**70%**	**BKP**
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 1 kali Mesyuarat	**100 %**	**Bahagian DN & MMK**
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	***Mesyuarat MMK*** Jangkaan - 15 kali (MMK) Mesyuarat MMK diadakan - 12 kali Bilangan Kertas Mesyuarat a. 473 Kertas MMK b. 771 Kertas Penilaian / Awalan	**80.00 %**	**Bahagian DN & 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 Mei 2019**, sebanyak **15permohonan** urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : **2** permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : **7** permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : **6** 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 Mei 2019**, sebanyak **11permohonankeluar 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 MPPP).	Sehingga 31 Mei 2019, kesemua 17 PBT telahmengemukakantuntutandanpembayarantelahdibuatdalamtempohpiagamberjumlah RM1.991 juta.	**100%**	**BKT**

<table>
<tr><td>11</td><td>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.</td><td>Sehingga 31 Mei 2019, Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM2,442,181.12 juta telah diagihkan dan Peruntukan Persekutuan RM935,025.20 telah diterima.</td><td>65% (N)
100% (P)</td><td>BKT</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.</td><td>Sehingga 31 Mei 2019 sejumlah tujuh puluh lima (75) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.</td><td>100%</td><td>KORPORAT</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit pada setiap suku tahun.</td><td>Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 1 Tahun 2019 pada 11 April 2019.</td><td>100%</td><td>BAD</td></tr>
<tr><td>14</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 Mei 2019 adalah seperti berikut :-
<table>
<tr><th>Bulan</th><th>KategoriPenyelenggaraan</th><th>Bilangan</th></tr>
<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>Mac</td><td>Kecil</td><td>19</td></tr>
<tr><td></td><td>Sederhana</td><td>0</td></tr>
</table></td><td>100% memenuhijanjiPiagamPelanggan.</td><td>BPM</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>
<table>
<tr><td></td><td>Besar</td><td>0</td></tr>
<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 colspan="2">JumlahPenyelenggaraan</td><td>104</td></tr>
</table>

Kesemua 104 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 Mei 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.
</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>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.</td>
<td>
Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir 31 Mei 2019 adalahsebanyak47dimanapecahannyaadalahsepertiberikut:-

<table>
<tr><th>Tempohmasatindakan</th><th>Bilangan Aduan</th></tr>
<tr><td>2 harikekerja – Jarakkurangdari 25km</td><td>39</td></tr>
<tr><td>4 haribekerja = Jaraklebih 25km</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Jumlahaduan</td><td>47</td></tr>
</table>

Kesemua47 aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.
</td>
<td>100% memenuhijanjiPiagamPelanggan.</td>
<td>BPM</td>
</tr>
</table>

		Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi bulan **Mei 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 **44** jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Januari.	**100 %**	**MSN**