

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

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2019 (01 SEHINGGA OKTOBER 2019)	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 31 Oktober 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 Oktober 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 Oktober 2019, sebanyak 12 majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak 0 surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan	80%	BKP
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap.	Sehingga 31 Oktober 2019, sebanyak 17,128 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 Oktober 2019, Unit Pinjaman Pengajian Tinggi Perak telah mengadakan majlis penyerahan cek pinjaman bagi sesi 2019/2020 kepada 500 pelajar yang telah berjaya menerima tawaran pada sesi kali ini.	100%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	<ul style="list-style-type: none"> • Jangkaan - 2 kali mesyuarat • Pencapaian - 2 kali mesyuarat 	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 - 30 kali (MMK)</p> <p>Mesyuarat MMK diadakan - 23 kali</p> <p>Bilangan Kertas Mesyuarat</p> <p>a. 766 Kertas MMK</p> <p>b. 1496 Kertas Penilaian / Awalan / Kebenaran MB</p>	76.66%	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 Oktober 2019 , sebanyak 27 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 15 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 9 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 3 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 Oktober 2019, sebanyak 17 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 Oktober 2019, kesemua 17 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam. Keseluruhan bayaran melibatkan 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 31 Oktober 2019 Peruntukan Negeri untuk 15 PBT Perak sebanyak RM2,974,431.12 juta telah diagihkan dan Peruntukan Persekutuan sebanyak RM3,228,025.20 telah diterima.	79%(N) 100%(P)	BKT

12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 31 Oktober 2019 sejumlah Seratus Enam Puluh Lapan (168) 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 3 Tahun 2019 pada 10 Oktober 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.	Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga 31 Oktober 2019 adalah seperti berikut :- <table border="1" data-bbox="877 829 1451 1391"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>KATEGORI PENYELENGGARAAN</th> <th>BILANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANUARI</td> <td>JUMLAH</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td></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>JUMLAH</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></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>JUMLAH</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BILANGAN	JANUARI	JUMLAH	31		Kecil	24		Sederhana	4		Besar	3	FEBRUARI	JUMLAH	19		Kecil	18		Sederhana	1		Besar	0	MAC	JUMLAH	19		Kecil	19		Sederhana	0	100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.	BPM
BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BILANGAN																																						
JANUARI	JUMLAH	31																																						
	Kecil	24																																						
	Sederhana	4																																						
	Besar	3																																						
FEBRUARI	JUMLAH	19																																						
	Kecil	18																																						
	Sederhana	1																																						
	Besar	0																																						
MAC	JUMLAH	19																																						
	Kecil	19																																						
	Sederhana	0																																						

	Besar	0
APRIL	JUMLAH	15
	Kecil	15
	Sederhana	0
	Besar	0
MEI	JUMLAH	20
	Kecil	20
	Sederhana	0
	Besar	0
JUN	JUMLAH	9
	Kecil	9
	Sederhana	0
	Besar	0
JULAI	JUMLAH	15
	Kecil	15
	Sederhana	0
	Besar	0
OGOS	JUMLAH	14
	Kecil	14
	Sederhana	0
	Besar	0
SEPTEMBER	JUMLAH	22
	Kecil	21
	Sederhana	1
	Besar	0
OKTOBER	JUMLAH	18
	Kecil	17
	Sederhana	1
	Besar	0
JUMLAH KESELURUHAN		182

		<p>Kesemua 182 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 hingga Oktober 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut</p>										
15	<p>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>	<p>Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir 31 OKT 2019 adalah sebanyak 89 dimana pecahannya adalah seperti berikut:-</p> <table border="1"> <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>73</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja = Jarak lebih 25km</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua 89 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 Oktober 2019 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut</p>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	73	4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	16	Jumlah aduan	89	<p>100% memenuhi janji Piagam Pelanggan</p>	<p>BPM</p>
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan											
2 hari bekerja – Jarak kurang dari 25km	73											
4 hari bekerja = Jarak lebih 25km	16											
Jumlah aduan	89											

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 574 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Oktober	100%	MSN
----	--	--	-------------	------------