

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2020
(01 SEHINGGA 30 APRIL 2020)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2020 (01 SEHINGGA 30 APRIL 2020)	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 30 April 2020 sebanyak Lima (5) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa (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 April 2020 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 April 2020, 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 30 April 2020, sebanyak 1906 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 April 2020, segala perancangan proses penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak sesi 2020/2021 telah ditangguh kerana Perintah Kawalan Pergerakan Covid-19.	25%	BKP
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	<p>Jangkaan - 1 kali Mesyuarat</p> <p>Pencapaian - 0 kali Mesyuarat</p>	0%	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 - 12 kali (MMK)</p> <p>Mesyuarat MMK diadakan - 7 kali</p> <p>Bilangan Kertas Mesyuarat</p> <p>a. 298 Kertas MMK</p> <p>b. Kertas Penilaian / Awalan / Kebenaran MB</p>	58%	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.	<p>Sehingga 30 April 2020, sebanyak 1 permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 1 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 0 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 April 2020 , sebanyak tiada (0) 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.	0%	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 April 2020 , 14 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	100%	BKT

11	Memberikan kelulusan / surat kuasa kepada PBT dalam tempoh Tiga (3) hari selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan.	Sehingga 30 April 2020 sebanyak RM644,500.00 peruntukan negeri telah diagihkan kepada PBT Perak. Peruntukan Persekutuan belum diterima.	16.96% (N) 0 %(P)	BKT																								
12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga 30 April 2020 sejumlah Lapan Belas (18) 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 4 Tahun 2019 pada 19 Disember 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 30 April 2020 adalah seperti berikut :- <table border="1" data-bbox="862 1061 1512 1380"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>KATEGORI PENYELENGGARAAN</th> <th>BILANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANUARI</td> <td>JUMLAH</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <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>FEBRUARI</td> <td>JUMLAH</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BILANGAN	JANUARI	JUMLAH	9		Kecil	9		Sederhana	0		Besar	0	FEBRUARI	JUMLAH	14		Kecil	14		Sederhana	0	100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.	BPM
BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BILANGAN																										
JANUARI	JUMLAH	9																										
	Kecil	9																										
	Sederhana	0																										
	Besar	0																										
FEBRUARI	JUMLAH	14																										
	Kecil	14																										
	Sederhana	0																										

		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MAC</td> <td>JUMLAH</td> <td>8</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>8</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>APRIL</td> <td>JUMLAH</td> <td>17</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>17</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">JUMLAH KESELURUHAN</td> <td>48</td> <td></td> </tr> </table> <p>Kesemua 48 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 April 2020 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>		Besar	0		MAC	JUMLAH	8			Kecil	8			Sederhana	0			Besar	0		APRIL	JUMLAH	17			Kecil	17			Sederhana	0			Besar	0		JUMLAH KESELURUHAN		48			
	Besar	0																																										
MAC	JUMLAH	8																																										
	Kecil	8																																										
	Sederhana	0																																										
	Besar	0																																										
APRIL	JUMLAH	17																																										
	Kecil	17																																										
	Sederhana	0																																										
	Besar	0																																										
JUMLAH KESELURUHAN		48																																										
15	Menyelenggara dan membaikpulih 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>Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir 30 APRIL 2020 adalah sebanyak 10 di mana pecahannya adalah seperti berikut :-</p> <table border="1"> <tr> <td>Tempoh masa tindakan</td> <td>Bilangan Aduan</td> </tr> </table>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	100% memenuhi janji Piagam Pelanggan	BPM																																						
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan																																											

		<table border="1"> <tr> <td>2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja -Jarak lebih 25km</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>10</td> </tr> </table> <p>Kesemua 10 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 April 2020 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	9	4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	1	Jumlah aduan	10		
2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	9									
4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	1									
Jumlah aduan	10									
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 493 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan April .	100%	MSN						