PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2020
(01 SEHINGGA 29 FEBRUARI 2020)

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2020 (01 SEHINGGA 29 FEBRUARI 2020)	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga 29 Februari 2020 sebanyak tiga puluh (30) 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 29 Februari 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 29 Februari 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 29 Februari i 2020, sebanyak **970** 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 29 Februari 2020, Unit Pinjaman Pengajian Tinggi Perak telah menerima sebanyak **1540** permohonan daripada pelajar-pelajar untuk Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Perak bagi sesi 2020/2021 yang telah dibuka mulai 1/12/2019 hingga 29/2/2020.	**25%**	**BKP**
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 0 kali Mesyuarat	**0%**	**Bahagian Dewan Negeri dan MMK**
7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	***Mesyuarat MMK*** Jangkaan - 6 kali (MMK) Mesyuarat MMK diadakan - 3 kali Bilangan Kertas Mesyuarat a. 145 Kertas MMK b. 250 Kertas Penilaian / Awalan / Kebenaran MB	**50%**	**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 **29 Februari 2020**, sebanyak **23 permohonan** urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut : • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : **19** permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : **3** permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : **1** 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 **29 Februari 2020**, sebanyak **19 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 **29 Februari 2020**, **13** PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	**100%**	**BKT**

<table>
<tr><td>11</td><td>Memberikan kelulusan / surat kuasa kepada PBT dalam tempoh Tiga (3) hari selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan.</td><td>Sehingga 29 Februari 2020 sebanyak RM414,300.00 peruntukan negeri telah diagihkan kepada PBT Perak.
Peruntukan Persekutuan belum diterima.</td><td>10.9% (N)
0 %(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 29 Februari 2020 sejumlah Lapan Belas (20) 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 4 Tahun 2019 pada 19 Disember 2019.</td><td>100%</td><td>AUDIT</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 29 Februari 2020 adalah seperti berikut :-
<table>
<tr><th>BULAN</th><th>KATEGORI PENYELENGGARAAN</th><th>BILANGA</th></tr>
<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>
</table>
</td><td>100% memenuhi janji Piagam Pelanggan.</td><td>BPM</td></tr>
</table>

			Besar	0
			JUMLAH KESELURUHAN	**23**

Kesemua 23 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 Februari 2020 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.

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.	Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir **29 FEBRUARI 2020** adalah sebanyak 10 di mana pecahannya adalah seperti berikut :-	**100% memenuhi janji Piagam Pelanggan**	**BPM**

Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan
2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	9
4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	1
Jumlah aduan	10

		Kesemua **10** 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 **Januari 2020** 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 **663** jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa **7 hari bekerja** dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Februari.	**100%**	**MSN**