

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TAHUN 2020
(01 SEHINGGA 31 JULAI 2020)**

Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

| Bil | Janji | PENCAPAIAN 2020 (01 SEHINGGA 30 JUN 2020) | PERATUSAN PENCAPAIAN | TINDAKAN |
|------------|--|--|---------------------------------|-----------------|
| 1 | Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan. | Sehingga 31 Julai 2020 sebanyak Lapan (8) 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 31 Julai 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 31 Julai 2020 , 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 Julai 2020 , sebanyak 2800 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 Julai 2020 , segala perancangan proses penawaran pinjaman pengajian tinggi negeri Perak sesi 2020/2021 telah ditangguhkan kerana Perintah Kawalan Pergerakan Covid-19 sehingga 12 Mei 2020. Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Sesi 2020/2021 akan diputuskan di dalam Mesyuarat Lembaga Kumpulan Wang Biasiswa Melayu dan Bukan Melayu pada satu tarikh yang akan ditentukan kemudian. | 25% | BKP |
| 6 | Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun. | Jangkaan - 1 kali Mesyuarat Pencapaian - 1 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 - 21 kali (MMK) Mesyuarat MMK diadakan - 15 kali | 71.4% | Bahagian Dewan Negeri dan MMK |

| | | | | |
|---|--|--|-------------|------------|
| | | <p>Bilangan Kertas Mesyuarat</p> <p>a. 395 Kertas MMK</p> <p>b. 483 Kertas Penilaian / Awalan / Kebenaran MB</p> | | |
| 8 | <p>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> | <p>Sehingga 31 Julai 2020, sebanyak permohonan urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengesahan Dalam Perkhidmatan : 11 permohonan • Pemberian Taraf Berpencen : 4 permohonan • Pelanjutan Tempoh Percubaan : 1 permohonan | 100% | PSM |
| 9 | <p>Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana gred 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 hari bekerja.</p> | <p>Sehingga 31 Julai 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.</p> | 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 31 Julai 2020 , bayaran telah dibuat kepada 16 PBT telah mengemukakan tuntutan dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam. | 100% | BKT |
| 11 | Memberikan kelulusan / surat kuasa kepada PBT dalam tempoh Tiga (3) hari selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan. | Sehingga 31 Julai 2020 sebanyak RM2,419,413.91 peruntukan negeri telah diagihkan kepada PBT Perak. Peruntukan Persekutuan belum diterima. | 86.41% (N) 0 % (P) | BKT |
| 12 | Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | Sehingga 31 Julai 2020 sejumlah Enam Belas (23) 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 31 Julai 2020 adalah seperti berikut :- | 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 |
| | Besar | 0 |
| MAC | JUMLAH | 8 |
| | Kecil | 8 |
| | Sederhana | 0 |
| | Besar | 0 |
| APRIL | JUMLAH | 17 |
| | Kecil | 17 |
| | Sederhana | 0 |
| | Besar | 0 |
| MEI | JUMLAH | 13 |
| | Kecil | 13 |
| | Sederhana | 0 |
| JUN | JUMLAH | 20 |
| | Kecil | 13 |
| | Sederhana | 0 |
| | Besar | 0 |
| JULAI | JUMLAH | 21 |
| | Kecil | 21 |
| | Sederhana | 0 |
| | Besar | 0 |
| JUMLAH KESELURUHAN | | 102 |

| | | <p>Kesemua 102 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 Julai 2020 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p> | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------------------|----------------|---|---|-------------------------------------|---|---------------------|----------|--|-------------------|
| 15 | <p>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> | <p>Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir 31 Julai 2020 adalah sebanyak 0 di mana pecahannya adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="878 858 1265 1165"> <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>0</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja -Jarak lebih 25km</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Jumlah aduan</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua 0 aduan diambil tindakan mengikut tempoh masa tindakan seperti yang dinyatakan dalam piagam pelanggan.</p> | Tempoh masa tindakan | Bilangan Aduan | 2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km | 0 | 4 hari bekerja -Jarak lebih 25km | 0 | Jumlah aduan | 0 | <p>0% memenuhi janji Piagam Pelanggan</p> | <p>BPM</p> |
| Tempoh masa tindakan | Bilangan Aduan | | | | | | | | | | | |
| 2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km | 0 | | | | | | | | | | | |
| 4 hari bekerja -Jarak lebih 25km | 0 | | | | | | | | | | | |
| Jumlah aduan | 0 | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|----|---|---|-------------|------------|
| | | <p>Sila rujuk Laporan Analisis Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak (No. Rujukan SUK/BPM/PS-01) bagi Julai 2020 yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p> | | |
| 16 | <p>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.</p> | <p>Sebanyak 570 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Julai.</p> | 100% | MSN |