

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

**Kami beriltizam untuk memberi perkhidmatan berkualiti seperti berikut:**

Bil	Janji	PENCAPAIAN 2020 (01 SEHINGGA 31 OKTOBER 2020)	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa 3 bulan.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> sebanyak <b>Lapan (8)</b> permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa (3) bulan.	<b>100%</b> <b>(8 Projek)</b>	<b>UPEN</b>
2	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain dalam masa 14 hari bekerja atau dengan kadar segera tertakluk kepada data sedia ada.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> sebanyak <b>Enam Belas (16)</b> input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi bagi pelbagai kegunaan/program antaranya seperti berikut :  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lawatan YAB Perdana Menteri ke Pangkor</li> <li>2. Lawatan YB Menteri Hal Ehwal Ekonomi ke negeri Perak</li> <li>3. Lawatan YB Menteri Kewangan ke negeri Perak</li> <li>4. Lawatan Menteri Tenaga dan Sumber Asli ke negeri Perak</li> </ol>	<b>100%</b> <b>(16 Input)</b>	<b>UPEN</b>

		<ol style="list-style-type: none"><li>5. Lawatan Menteri Perumahan dan Kerajaan Tempatan</li><li>6. Lawatan Menteri Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia ke Lenggong.</li><li>7. Lawatan Timbalan Menteri Kewangan ke negeri Perak</li><li>8. Lawatan Pejabat Setiausaha kerajaan Negeri Perlis ke negeri Perak.</li><li>9. Lawatan Exco Kerajaan Negeri Terengganu ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak.</li><li>10. Penyediaan teks ucapan YAB Menteri Besar</li><li>11. Penyediaan Titah Diraja DYMM Tuanku</li><li>12. Penyediaan soalan-soalan Dewan Undangan Negeri</li><li>13. Penyediaan slaid pembentangan kepada YB Menteri Hal Ehwal Ekonomi</li><li>14. Penyediaan slaid pembentangan YB Setiausaha Kerajaan Negeri</li><li>15. Penyediaan Strategi Pembangunan Sektor Agro-makanan bagi YB Exco bersama YB Menteri Pertanian dan Industri Makanan</li><li>16. Penyediaan slaid Taklimat COVID-19 dalam Mesyuarat EXCO</li></ol>		
--	--	--	--	--

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 <b>31 Oktober 2020</b> , sebanyak <b>8</b> majlis-majlis rasmi Kerajaan telah dikendalikan mengikut peraturan dan atur cara yang ditetapkan. Sebanyak <b>0</b> surat penghargaan telah diterima daripada pelanggan.	<b>40%</b> <b>(8 Majlis rasmi)</b>	<b>BKP</b>
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan invoice yang lengkap.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> , sebanyak <b>3,335</b> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>(3,335 Baucar)</b>	<b>BKP</b>
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 <b>31 Oktober 2020</b> , Mesyuarat Lembaga Kumpulan Wang Biasiswa Pengajian Tinggi Melayu Perak telah bersidang pada 22 September 2020 bagi membincangkan isu-isu berkaitan penawaran pinjaman dan hal-hal berbangkit.	<b>70%</b> <b>(Permohonan)</b>	<b>BKP</b>
6	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tiga (3) kali setahun.	Jangkaan - 2 kali Mesyuarat  Pencapaian - 2 kali Mesyuarat	<b>100%</b> <b>(2 Mesyuarat)</b>	<b>Bahagian Dewan Negeri dan MMK</b>

7	Memastikan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diadakan sebanyak tiga puluh enam (36) kali setahun.	<p><b>Mesyuarat MMK</b></p> <p>Jangkaan - 30 kali (MMK)</p> <p>Mesyuarat MMK diadakan - 23 kali</p> <p>Bilangan Kertas Mesyuarat</p> <p>a. 395 Kertas MMK</p> <p>b. 483 Kertas Penilaian / Awalan / Kebenaran MB</p>	<p><b>76.67%</b> <b>(23 Mesyuarat)</b></p>	<p><b>Bahagian Dewan Negeri dan MMK</b></p>
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 <b>31 Oktober 2020</b>, sebanyak <b>18 permohonan</b> urusan perkhidmatan telah dilaksanakan dalam tempoh 15 hari bekerja dengan pecahan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengesahan Dalam Perkhidmatan : <b>15</b> permohonan</li> <li>• Pemberian Taraf Berpencen : <b>2</b> permohonan</li> <li>• Pelanjutan Tempoh Percubaan : <b>1</b> permohonan</li> </ul>	<p><b>100%</b> <b>(18 Permohonan)</b></p>	<p><b>PSM</b></p>

9	Memproses kelulusan keluar negara bagi kumpulan sokongan pelaksana grad 40 ke bawah, bagi permohonan yang lengkap dalam masa 7 hari bekerja.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> , sebanyak <b>tiada (0) permohonan keluar negara</b> telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan daripada YB SUK/TSUK(Pengurusan) atau SUB BPSM.	<b>Tiada Permohonan</b>	<b>PSM</b>
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 <b>31 Oktober 2020</b> , bayaran telah dibuat kepada <b>17</b> PBT telah mengemukakan tuntutan dan pembayaran telah dibuat dalam tempoh piagam.	<b>100%</b> <b>(17 Tuntutan)</b>	<b>BKT</b>
11	Memberikan kelulusan / surat kuasa kepada PBT dalam tempoh Tiga (3) hari selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> sebanyak <b>RM2,762,329.44</b> peruntukan negeri telah diagihkan kepada PBT Perak. Peruntukan Persekutuan belum diterima.	<b>98.65% (N)</b> <b>0 %(P)</b> <b>(RM2,762,329.44</b> <b>Peruntukan)</b>	<b>BKT</b>
12	Memanjangkan aduan yang diterima daripada pengadu ke jabatan/agensi berkaitan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Sehingga <b>31 Oktober 2020</b> sejumlah <b>Lapan Belas (18)</b> aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100%</b> <b>(18 Aduan)</b>	<b>KORPORAT</b>

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 2020 pada <b>31 Oktober 2020</b> .	<b>100% (Laporan)</b>	<b>AUDIT</b>																																																												
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.	<p>Bilangan penyelenggaraan sistem yang telah dibuat sehingga <b>31 Oktober 2020</b> adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="790 699 1417 1374"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>KATEGORI PENYELENGGARAAN</th> <th>BIL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>JAN</b></td> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>9</b></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><b>FEB</b></td> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>14</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MAC</b></td> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>8</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>APRIL</b></td> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>17</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>MEI</b></td> <td><b>JUMLAH</b></td> <td><b>13</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BIL	<b>JAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>9</b>		Kecil	9		Sederhana	0		Besar	0	<b>FEB</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>14</b>		Kecil	14		Sederhana	0		Besar	0	<b>MAC</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>8</b>		Kecil	8		Sederhana	0		Besar	0	<b>APRIL</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>17</b>		Kecil	17		Sederhana	0		Besar	0	<b>MEI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>13</b>		Kecil	13		Sederhana	0	<b>100% (37 penyelenggaraan)</b>	<b>BPM</b>
BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BIL																																																														
<b>JAN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>9</b>																																																														
	Kecil	9																																																														
	Sederhana	0																																																														
	Besar	0																																																														
<b>FEB</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>14</b>																																																														
	Kecil	14																																																														
	Sederhana	0																																																														
	Besar	0																																																														
<b>MAC</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>8</b>																																																														
	Kecil	8																																																														
	Sederhana	0																																																														
	Besar	0																																																														
<b>APRIL</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>17</b>																																																														
	Kecil	17																																																														
	Sederhana	0																																																														
	Besar	0																																																														
<b>MEI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>13</b>																																																														
	Kecil	13																																																														
	Sederhana	0																																																														

<b>JUN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>20</b>	
	Kecil	13	
	Sederhana	0	
	Besar	0	
<b>JULAI</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>21</b>	
	Kecil	21	
	Sederhana	0	
	Besar	0	
<b>OGOS</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>17</b>	
	Kecil	17	
	Sederhana	0	
	Besar	0	
<b>SEPTEMBER</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>12</b>	
	Kecil	12	
	Sederhana	0	
	Besar	0	
<b>OKTOBER</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>37</b>	
	Kecil	37	
	Sederhana	0	
	Besar	0	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>168</b>	

Kesemua **168** 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 **Oktober 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.	<p>Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir <b>31 Oktober 2020</b> adalah sebanyak <b>0</b> di mana pecahannya adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="804 676 1189 983"> <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><b>Jumlah aduan</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua <b>0</b> 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</p>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	0	4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	0	<b>Jumlah aduan</b>	<b>0</b>	<b>Tiada penyelenggaraan</b>	<b>BPM</b>
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan											
2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	0											
4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	0											
<b>Jumlah aduan</b>	<b>0</b>											



		SUK/BPM/PS-01) bagi <b>Oktober 2020</b> 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 <b>645</b> jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan <b>Oktober</b> .	<b>100%</b> <b>(645 Permohonan)</b>	<b>MSN</b>

## Graf Prestasi Pencapaian Bulan Oktober 2020

