

PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

BAGI TAHUN 2021

| BIL | JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021 | TEMPOH | PENCAPAIAN | PERATUSAN PENCAPAIAN | TINDAKAN |
|------------|---|------------------------|--|--|-----------------|
| 1. | Permohonan cadangan pembangunan projek. | 90 hari bekerja | Sehingga 30 April 2021 sebanyak dua(2) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan. | 100% (2 Projek) | UPEN |
| 2. | Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain. | 14 hari bekerja | Sehingga 30 April 2021 tujuh(7) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. | 100% (7 Input) | |
| 3. | Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan: | | | | BKP |
| | a) Pembaikan kecemasan | 24 jam | Sebanyak 18 aduan diterima sepanjang April 2021 . 8 aduan telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan manakala 2 aduan masih dalam proses | 100% (18Penyeleng garaan) | |

| | | | | |
|----|---|---|---|-------------------------------|
| | | | pembaikan. | |
| | b) Pembaikan kecil | Tiga (3) hari bekerja | Sebanyak 3 aduan kecil diterima sepanjang April 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan. | 100% (3 aduan) |
| | c) Pembaikan besar | Tertakluk kepada tahap kerosakan | 2 aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang April 2021 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan. | 100% (2 kerosakan) |
| 4. | Membuat baucar pembayaran kepada pembekal. | 10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap | Sehingga 30 April 2021 , sebanyak 1417 baucar berjumlah RM4,185,884.17 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan. | 100% (1417 Baucar) |
| 5. | Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Neg | 21 hari | Sehingga 30 April 2021 , sebanyak 260 baucar | 100% (260 Baucar) |

| | | | | | |
|----|--|---|---|-------------|----------------|
| | eri Perak yang berjaya bagis esibaharu. | | berjumlah RM 788,298.15 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan. | | |
| 6. | Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri. | 14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri | Tiadamesyuarat diadakan | 0% | DUN/MMK |
| 7. | Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan | Dua (2) hari bekerja | Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas tarikh minit mesyuarat disahkan. Perincian : 1. 7.4.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2023 Edaran pada 8.4.2021 2. 14.4.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2024 Edaran pada 15.4.2021 3. 21.4.2021 pengesahan Minit Mesyuarat | 100% | |

| | | | | | |
|-----|--|-------------------------------|---|--------------------------------------|-------------|
| | | | <p>aratMMK Bil. 2025 Edaranpada 22.4.2021</p> <p>4. 28.4.2021 pengesahanMinitMesyu aratMMK Bil. 2026 Edaranpada 30.4.2021</p> | | |
| 8. | Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak | 10 hari | Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 3 permohonan | 100% (3 permohonan) | BPSM |
| 9. | Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak | 10 hari | Pemberian Taraf Berpencen : 3 permohonan | 100% (1 permohonan) | |
| 10. | Mengemuka permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak | 10 hari | Pelanjutan Tempoh Percubaan : 2 permohonan | 100% (2 permohonan) | |
| 11. | Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra. | Tujuh (7) hari bekerja | Sehingga 30 April 2021 , tiada (0) permohonan keluar negara telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap sehingga mendapat | 0% (0 Permohonan) | |

| | | | | | |
|-----|---|-----------------------|--|---|------------|
| | | | kelulusan daripada YB SUK/TSUK(Pengurusan) atau SUB BPSM. | | |
| 12. | Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP). | Sembilan (9) | Sehingga 30 April 2021 enambelas(16) PBT telah mengemukakan tuntutan an bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam. | 100% (16 Tuntutan) | BKT |
| 13. | Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan. | Tiga (3) hari | Sehingga 30 April 2021 , sebanyak tujuh (7) surat kelulusan bagi sembilan (9) Projek P07 dan Projek Penyelenggaraan berjumlah RM319,924.00 telah dikeluarkan kepada PBT dalam tempoh 3 hari bekerja selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan pada 16 April 2021 . | 100% (7 Surat Kelulusan) | |
| 14. | Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu | 3 hari bekerja | Mulai 1 Januari 2021 Sehingga 30 | 100% (19 Aduan) | BK |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|---------------------------------|------------|
| | melalui sistem SISPAA. | | April 2021 sejumlah sembilan belas (19) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | | |
| 15. | Penyelesaian / tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA: | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Biasa | 14 hari bekerja | 14 aduan telah selesai 5 aduan masih dalam tindakan | 80% (19 Aduan) | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Kompleks | Bergantung tahap kesukaran penyelesaian aduan | 0 aduan masih dalam tindakan | 0% | |
| 16. | Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit. | Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November | Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 1 Tahun 2021 pada 31 Mac 2021. | 100% (Laporan) | BAD |
| 17. | Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|------------------------|--|---|---|
| | tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut: | | | BPM | |
| | a) Kecil | 15 hari bekerja | 45 aduan | | (100%) (45 Penyelenggar aan) |
| | b) Sederhana | 30 hari bekerja | 0 aduan | | |
| | c) Besar | 80 hari bekerja | 0 aduan | | |
| 18. | Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut: | | | | |
| | a) Jarak kurang 25 km | 1 hari bekerja | Sebanyak 11 aduan kurang 25 km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan semuadalam tempoh yang ditetapkan. | 100% (11 Penyelenggar aan) | |
| | b) Jarak lebih 25 km | 2 hari bekerja | Tiada aduan | 0% (0 aduan) | |
| 19. | Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri. | 7 hari bekerja | Sebanyak 408 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang | 100% (408 Permohonan) | MSN |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|-------------|------------------|
| | | | telah diluluskan oleh Pengarah agibulan April 2021 . | | |
| 20. | Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh | 14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat | 14 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan | 100% | INTEGRITI |