

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK BAGI TAHUN 2021**

<b>Bil</b>	<b>Janji Piagam Pelanggan 2021</b>	<b>Pencapaian</b>	<b>Peratusan Pencapaian</b>	<b>Tindakan</b>
1	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap dalam masa <b>tiga (3) bulan</b> .	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> sebanyak <b>empat (4)</b> permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	<b>(100%) ( 4 Projek)</b>	<b>UPEN</b>
2	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain dalam masa <b>14 hari bekerja</b> .	Sehingga <b>28 Februari 2021 tiada (0)</b> input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	<b>(0%) (0 Input)</b>	<b>UPEN</b>
3	Menguruskan aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:  a) Kerja-kerja <b>pembaikan kecil dalam tempoh tiga (3) hari bekerja</b> .  b) Kerja-kerja <b>pembaikan kecemasan (minor) dalam tempoh 24 jam</b> .	a) Sebanyak <b>15</b> aduan kerosakan kecil diterima sepanjang <b>Februari 2021</b> dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut yempoh yang ditetapkan.  b) Sebanyak <b>15</b> aduan diterima sepanjang <b>Februari 2021</b> dan kesemua aduan telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>(100%)</b>  <b>a) 15 Penyelenggaraan</b>  <b>b) 15 aduan</b>	<b>BKP</b>

	c) Laporan awal <b>kerusakan major dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.</b>	c) Terdapat <b>2</b> kerusakan (major) pada <b>Februari 2021</b> . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>c) 2 kerusakan</b>	
4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh <b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> , sebanyak <b>474</b> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>(100%) (474 Baucar)</b>	<b>BKP</b>
5	Memastikan pembayaran kepada permohonan Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang berjaya bagi sesi yang baharu diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen perjanjian yang lengkap.	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> , sebanyak <b>219</b> baucar berjumlah RM 741,750.00 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (219 Baucar)</b>	<b>BKP</b>
6	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri <b>sekurang-kurangnya 14 hari</b> sebelum Mesyuarat Dewan Negeri.	Tiada mesyuarat diadakan	<b>(0%) (0 Mesyuarat)</b>	<b>DN&amp;MMK</b>

7	<p>Memastikan keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.</p>	<p>Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.</p> <p>Perincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3.2.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2014 Edaran pada 4.2.2021</li> <li>2. 10.2.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2015 Edaran pada 11.2.2021</li> <li>3. 17.2.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2016 Edaran pada 18.2.2021</li> <li>4. 24.2.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2017 Edaran pada 25.2.2021</li> </ol>	<p><b>(100%) (Edaran)</b></p>	<p><b>DN&amp;MMK</b></p>
8	<p>Memproses dan mengemukakan permohonan pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan pelanjutan tempoh percubaan ke Suruhanjaya Perkhidmatan</p>	<p>Sehingga <b>28 Februari 2021</b> sebanyak <b>11 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 : 10 permohonan</li> <li>• Pemberian Taraf Berpencen : <b>1</b> permohonan</li> </ul>	<p><b>(100%) (11 Permohonan)</b></p>	<p><b>BPSM</b></p>

	Awam Negeri Perak dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanjutan Tempoh Percubaan : <b>0</b> permohonan</li> </ul>		
9	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap dalam masa <b>7 hari bekerja</b> melalui Sistem e-Petra.	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> , tiada <b>(0)</b> 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.	<b>(0%)</b> <b>(0 Permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
10	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> selepas menerima dokumen lengkap daripada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> <b>tiga belas (13)</b> PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	<b>(100%)</b> <b>( 13 Tuntutan)</b>	<b>BKT</b>
11	Memberi kelulusan /surat kuasa kepada PBT dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> , sebanyak <b>lima belas (15)</b> surat kelulusan bagi lima belas (15) projek Kutipan Sampah di Luar Kawasan Operasi Pihak Berkuasa Tempatan berjumlah RM1,994,325.00 telah dikeluarkan kepada PBT dalam <b>tempoh 2 hari berkerja selepas</b>	<b>(100%)</b> <b>(15 Surat Kelulusan)</b>	<b>BKT</b>

		<b>mesyuarat</b> pembangunan dilaksanakan pada <b>28 Februari 2021</b> .		
12	Mengurus maklum balas aduan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima.	Sehingga <b>28 Februari 2021</b> sejumlah <b>Lapan Ratus Lapan Puluh Tiga (883)</b> aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>(100%) (883 Aduan)</b>	<b>BK</b>
13	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit pada <b>setiap suku tahun</b> .	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2020 pada 21 Disember 2020.	<b>(100%) (Laporan)</b>	<b>BAD</b>
14	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut :  <b>a) Kecil - 30 hari</b>  <b>b) Sederhana - 60 hari</b>  <b>c) Besar - 90 hari</b>	Semua aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi berjaya dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut;  a) Kecil - <b>26</b> aduan  b) Sederhana - <b>1</b> aduan  c) Besar - <b>0</b>	<b>(100%) (27 Penyelenggaraan)</b>	<b>BPM</b>

15	<p>Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.</p> <p>Memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut :</p> <p>a) 1 hari bekerja = Jarak kurang 25 km</p> <p>b) 2 hari bekerja = Jarak lebih 25 km</p> <p>Justifikasi hari bekerja adalah seperti berikut :</p> <p>a) Aduan yang diterima sebelum jam 12 tengahari (hari bekerja) akan dikira sebagai 1 hari bekerja.</p> <p>b) Aduan yang diterima selepas jam 12 tengahari (hari bekerja) akan dikira</p>	<p>Sebanyak <b>6</b> aduan kurang 25 km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan semua dalam tempoh yang ditetapkan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>(100%) (6 Penyelenggaraan)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>BPM</b></p>
----	---	--	--	---

	sebagai 1 hari bekerja pada hari berikutnya.			
16	Membuat bayaran bagi permohonan bantuan kewangan <b>Persatuan Sukan Negeri</b> dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan yang diluluskan oleh Pengarah.	Sebanyak <b>408</b> jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan <b>Februari 2021</b> .	<b>(100%) (408 Permohonan)</b>	<b>MSN</b>