

**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 31 Januari 2021 sebanyak dua <b>(2)</b> permohonan dan cadangan projek doterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	<b>(100%) ( 2 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 31 Januari 2021 tiada 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> .  c) Laporan awal <b>kerosakan major dalam tempoh tiga (3) hari bekerja</b> .	Sebanyak <b>14</b> aduan kerosakan kecil diterima sepanjang Januari 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut yempoh yang ditetapkan.  Sebanyak 14 aduan diterima sepanjang Januari 2021 dan kesemua aduan telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.  Terdapat 1 kerosakan (major) pada Januari 2021 mengenai kebocoran paip. Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>(100%)</b>  <b>a) 14 Penyelenggaraan</b>  <b>b) 14 aduan</b>  <b>c) 1 kerosakan</b>	<b>BKP</b>

4	Semua baucar pembayaran yang teratur akan dibayar dalam tempoh <b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Sehingga 31 Januari 2021, sebanyak <b>62</b> baucar telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>(100%) (62 Baucar)</b>	<b>BKP</b>
5	Memastikan Mesyuarat Dewan Negeri diadakan tidak melebihi tempoh <b>6 (enam) bulan</b> dari persidangan terakhir.	Tiada mesyuarat diadakan	<b>(0%) (0 Mesyuarat)</b>	<b>DN&amp;MMK</b>
6	Memastikan keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh minit mesyuarat disahkan.	<p>Pengedaran keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) telah diedarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh minit mesyuarat disahkan.</p> <p>Perincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 6.1.2021 pengesahan Minit MMK Bil. 2010 Edaran pada 7.1.2021</li> <li>2. 13.1.2021 pengesahan minit MMK Bil. 2011 Edaran pada 14.1.2021</li> <li>3. 20.1.2021 pengesahan Minit MMK Bil. 2012 Edaran pada 20.1.2021</li> <li>4. 27.1.2021 pengesahan Minit MMK Bil. 2013 Edaran pada 29.1.2021</li> </ol>	<b>(100%) (4 Edaran)</b>	<b>DN&amp;MMK</b>

7	<p>Memproses dan mengemukakan permohonan pengesahan dalam perkhidmatan, pemberian taraf berpencen dan pelanjutan tempoh percubaan ke Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Perak dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b>.</p>	<p>Sehingga <b>31 Januari 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 :7 permohonan</li> <li>• Pemberian Taraf Berpencen : <b>2</b> permohonan</li> <li>• Pelanjutan Tempoh Percubaan : <b>2</b> permohonan</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>(100%) (11 Permohonan)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>BPSM</b></p>
8	<p>Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap dalam masa <b>7 hari bekerja</b> melalui Sistem e-Petra.</p>	<p>Sehingga 31 Januari 2021, 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>	<p style="text-align: center;"><b>(0%) (0 Permohonan)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>BPSM</b></p>
9	<p>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).</p>	<p>Sehingga 31 Januari 2021 enam (<b>6</b>) PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.</p>	<p style="text-align: center;"><b>(100%) ( 6 Tuntutan)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>BKT</b></p>

10	Memberi kelulusan /surat kuasa kepada PBT dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Bagi Januari 2021 sebanyak tiga belas (13) surat kelulusan bagi lima belas (15) projek berjumlah <b>RM840,450.00</b> telah dikeluarkan kepada PBT dalam tempoh 2 hari bekerja selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan pada 27 Januari 2021.	<b>(100%) (RM840,450.00) Peruntukan)</b>	<b>BKT</b>															
11	Mengurus maklum balas aduan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak dalam tempoh <b>15 hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima.	Sehingga <b>31 Januari 2021</b> sejumlah <b>Tujuh ratus empat (704)</b> aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>(100%) (704 Aduan)</b>	<b>BK</b>															
12	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>															
13	Menambah baik dan menyelenggarakan sistem aplikasi dalam tempoh;  <b>a) 30 hari bagi sistem berskala kecil,</b>  <b>b) 60 hari bagi sistem berskala sederhana dan;</b>	<table border="1" data-bbox="824 1050 1384 1217"> <thead> <tr> <th>BULAN</th> <th>KATEGORI PENYELENGGARAAN</th> <th>BIL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JAN</td> <td>JUMLAH</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kecil</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sederhana</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Besar</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BIL	JAN	JUMLAH	21		Kecil	21		Sederhana	0		Besar	0	<b>(100%) (21 Penyelenggaraan)</b>	<b>BPM</b>
BULAN	KATEGORI PENYELENGGARAAN	BIL																	
JAN	JUMLAH	21																	
	Kecil	21																	
	Sederhana	0																	
	Besar	0																	

	c) 90 hari bagi sistem berskala besar											
14	<p>Membaik pulih dan menyelenggara rangkaian Perak Net dalam tempoh seperti berikut;</p> <p>a) 1 hari bekerja bagi lokasi kurang 25 km dari Pejabat SUK dan;</p> <p>b) 2 hari bekerja bagi lokasi melebihi 25 km dari Pejabat SUK Perak.</p>	<p>Bilangan aduan serta maklumbalas yang diterima untuk tempoh berakhir <b>31 Januari 2021</b> adalah sebanyak <b>24</b> di mana pecahannya adalah seperti berikut :-</p> <table border="1" data-bbox="824 699 1211 1002"> <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>24</td> </tr> <tr> <td>4 hari bekerja -Jarak lebih 25km</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Jumlah aduan</b></td> <td><b>24</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Kesemua <b>14</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 SUK/BPM/PS-01) bagi <b>Januari 2021</b> yang disertakan bersama untuk maklumat lanjut.</p>	Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan	2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	24	4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	0	<b>Jumlah aduan</b>	<b>24</b>	<p style="text-align: center;"><b>(100%) (24 Penyelenggaraan)</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>BPM</b></p>
Tempoh masa tindakan	Bilangan Aduan											
2 hari bekerja -Jarak kurang dari 25km	24											
4 hari bekerja -Jarak lebih 25km	0											
<b>Jumlah aduan</b>	<b>24</b>											

15	Membuat bayaran bagi permohonan bantuan kewangan Persatuan Sukan Negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan.	Sebanyak <b>336</b> jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan bagi bulan Januari.	<b>(100%) (336 Permohonan)</b>	<b>MSN</b>
----	--	--	--	------------