

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA JULAI TAHUN 2021

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Sehingga 31 Julai 2021 sebanyak tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 0 Projek Pencapaian dari Jan-Julai: (16 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Sehingga 31 Julai 2021 tiga (3) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 3 Input Pencapaian dari Jan-Julai: (35 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak 14 aduan diterima sepanjang Julai 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 14 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Julai: (83 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak sembilan (9) aduan kecil diterima sepanjang Julai 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 9 aduan Pencapaian dari Jan-Julai: (46 Penyelenggaraan)	

4.	c) Pembaikan besar	Tertakluk kepada tahap kerosakan	Satu (1) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Julai 2021 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 1 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Julai: (6 Penyelenggaraan)	
5.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sebanyak 180 baucar berjumlah RM850,413.14 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 180 Baucar Pencapaian dari Jan-Julai: (2908 Baucar)	
6.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Sebanyak 41 baucar berjumlah RM208,798.90 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 41 Baucar Pencapaian dari Jan-Jun: (825 Baucar)	
7.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Tiada mesyuarat diadakan	Tiada pencapaian	DUN/MMK
8.	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:	100%	

			1. 7.7.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2034 Edaran pada 8.7.2021 2. 14.7.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2035 Edaran pada 15.7.2021 3. 28.7.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2036 Edaran pada 29.7.2021		
9.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	10 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 5 permohonan	100% 5 permohonan Pencapaian dari Jan-Julai: (35 permohonan)	BPSM
10.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	10 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 3 permohonan	100% 3 permohonan Pencapaian dari Jan-Julai: (12 permohonan)	
11.	Mengemuka permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	10 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	Tiada pencapaian Pencapaian dari Jan-Julai: (8 permohonan)	

12.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Sehingga 31 Julai 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.	Tiada pencapaian	
13.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9)	Sehingga 31 Julai 2021 , 17 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 17 Tuntutan Pencapaian dari Jan-Julai: (92 tuntutan)	BKT
14.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari	Bagi Julai 2021 , tidak berkenaan kerana tiada mesyuarat kelulusan projek P7 dilaksanakan pada Julai 2021.	100% (0 Surat Kelulusan) Pencapaian dari Jan-Julai: (52 Surat Kelulusan)	
15.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPA.	3 hari bekerja	Mulai 1 Januari 2021 Sehingga 31 Julai 2021 sejumlah 31 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (31 Aduan) Pencapaian dari Jan-Julai: (31 aduan)	BK

16.	Penyelesaian / tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	• Biasa	14 hari bekerja	30 aduan telah selesai Satu (1) aduan masih dalam tindakan seperti berikut: Bahagian Khidmat Pengurusan	80% (31 Aduan)	
	• Kompleks	Bergantung tahap kesukaran penyelesaian aduan	0 aduan masih dalam tindakan	0%	
17.	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
18.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:				BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	16 aduan	(100%) (17 Penyelenggaraan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan		
	c) Besar	80 hari bekerja	1 aduan		
	Dari Januari - Julai 2021, sebanyak 207 aduan/permohonan penyelenggaraan diterima dan dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil - 204 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 1 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar - 2 aduan/permohonan penyelenggaraan				

19.	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 12 aduan kurang 25 km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (12 Penyelenggaraan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Tiada aduan	Tiada pencapaian	
20.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 70 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan Julai 2021 .	100% (70 Permohonan) Pencapaian dari Jan-Julai: (2395 Permohonan)	MSN
21.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	25 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan.	100%	INTEGRITI