

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 31 Mac 2021 sebanyak empat (4) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% (4 Projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Sehingga 31 Mac 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 10 aduan diterima sepanjang Mac 2021 . 8 aduan telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan manakala 2 aduan	80% (10 Penyelenggan)	

			masih dalam proses perbaikan.	
	b) Perbaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak 9 aduan kecil diterima sepanjang Mac 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% (15 aduan)
	c) Perbaikan besar	Tertakluk kepada tahap kerosakan	Tiada kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Mac 2021. Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	0% (0 kerosakan)
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 31 Mac 2021 , sebanyak 473 baucar berjumlah RM1,600,000.00 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% (473 Baucar)
5.	Pembayaran kepada	21 hari	Sehingga 31 Mac 2021 ,	100%

	pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang berjaya bagi sesi baharu.		sebanyak 259 baucar berjumlah RM784,765.70 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	(259 Baucar)	
6.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Tiada mesyuarat 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. 3.3.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2018 Edaran pada 4.3.2021 2. 10.3.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2019 Edaran pada 11.3.2021 3. 17.3.2021 pengesahan	100%	

			<p>Minit Mesyuarat MMK Bil. 2020 Edaran pada 18.3.2021</p> <p>4. 24.3.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2021 Edaran pada 25.3.2021</p> <p>5. 31.3.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2022 Edaran pada 1.4.2021</p>		
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	10 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 8 permohonan	100% (8 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	10 hari	Pemberian Taraf Berpencen : 1 permohonan	100% (1 permohonan)	
10.	Mengemuka permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	10 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan : 1 permohonan	100% (1 permohonan)	

11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Sehingga 31 Mac 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.	0% (0 Permohonan)	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9)	Sehingga 31 Mac 2021 tiga belas (13) PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% (13 Tuntutan)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari	Sehingga 31 Mac 2021 , sebanyak empat belas (14) surat kelulusan bagi empat belas (14) projek Kutipan Sampah di Luar Kawasan Operasi Pihak Berkuasa Tempatan berjumlah RM1,221,735.00 telah	100% (15 Surat Kelulusan)	

			dikeluarkan kepada PBT dalam tempoh 2 hari berkerja selepas mesyuarat pembangunan dilaksanakan pada 31 Mac 2021 .		
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Mulai 1 Januari 2021 Sehingga 31 Mac 2021 sejumlah enam belas (16) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (16 Aduan)	BK
15.	Penyelesaian / tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	13 aduan telah selesai 3 aduan masih dalam tindakan	80% (16 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:			(100%) (49 Penyelenggara aan)	BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	49 aduan		
	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:			100% (6 Penyelenggara aan)	
	a) Jarak kurang 25 km	1 hari bekerja	Sebanyak 6 aduan kurang 25 km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan semua dalam tempoh yang ditetapkan.		
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Tiada aduan		

				(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 telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan Mac 2021 .	100% (408 Permohonan)	MSN
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