

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA SEPTEMBER TAHUN 2021

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Mulai 1 September hingga 30 September 2021 sebanyak enam (6) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 6 Projek Pencapaian dari Jan-September: (22 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Mulai 1 September hingga 30 September 2021 dua (2) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 2 Input Pencapaian dari Jan-September: (38 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak enam belas (16) aduan diterima sepanjang September 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 16 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-September: (99 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak sembilan (9) aduan kecil diterima sepanjang September 2021 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 9 aduan Pencapaian dari Jan-September: (55 Penyelenggaraan)	

	c) Pembaikan besar	Tertakluk kepada tahap kerosakan	Tiada (0) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang September 2021 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 0 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-September: (6 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sebanyak 267 baucar berjumlah RM901,186.24 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 267 Baucar Pencapaian dari Jan-September: (3349 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagisibaharu.	21 hari	Sebanyak 162 baucar berjumlah RM615,479.70 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 162 Baucar Pencapaian dari Jan-September: (1051 Baucar)	
6.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri telah dihantar pada 5 Ogos 2021 bagi Mesyuarat Dewan Negeri yang mula bersidang pada 25 hingga 30 Ogos 2021.	100%	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 :	100%	

			1. 8.9.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2040 Edaran pada 8.9.2021 2. 15.9.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2041 Edaran pada 15.9.2021 3. 22.9.2021 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2042 Edaran pada 23.9.2021		
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	10 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 9 permohonan	100% 9 permohonan Pencapaian dari Jan-September : (53 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	10 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 4 permohonan	100% 4 permohonan Pencapaian dari Jan-September: (16 permohonan)	
10.	Mengemuka permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	10 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	Tiada pencapaian	

				Pencapaian dari Jan-September: (8 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Sehingga 30 September 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	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9)	Sehingga 30 September 2021 , 17 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 17 Tuntutan Pencapaian dari Jan-September: (126 tuntutan)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari	Bagi September 2021 , tiada mesyuarat kelulusan diadakan & tiada surat kuasa dikeluarkan.	100% (0 Surat Kelulusan) Pencapaian dari Jan-September: (61 Surat Kelulusan)	
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPA.	3 hari bekerja	Mulai 1 Januari 2021 Sehingga 31 September 2021 sejumlah 42 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (42 Aduan) Pencapaian dari Jan-September: (42 aduan)	BK

15.	Penyelesaian / tindakanAduanAwam melalui sistem SISPAA:					
	Biasa	14 hari bekerja	36 aduan telah selesai. 2 (dua) aduan biasa (belum mencapai 14 hari bekerja) yang masih dalam tindakan seperti berikut: 1 (satu) Bahagian Korporat 1 (satu) Pej YAB Menteri Besar	100% (36 Aduan)		
	Kompleks	Bergantung tahap kesukaran penyelesaian aduan	4 (empat) aduan kompleks masih dalam tindakan seperti berikut : 4 (empat) Bahagian Korporat			
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 3 Tahun 2021 pada 30 September 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	14 aduan	(100%) (14 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			

	Dari Januari - September 2021 , sebanyak 251 aduan/peromohonan penyelenggaraan diterima dan dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 247 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 1aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar – 3 aduan/permohonan penyelenggaraan				
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 15 aduan kurang 25 km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (15 Penyelenggaraan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Tiada aduan	Tiada pencapaian	
19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 535 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan September 2021 .	100% (535 Permohonan) Pencapaian dari Jan-September: (3391 Permohonan)	MSN
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	35 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan.	100%	INTEGRITI