

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA APRIL TAHUN 2022

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 sebanyak empat (4) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 4 Projek Pencapaian dari Jan - April: (10 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 tiada input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 0 Input Pencapaian dari Jan - April : (3 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak lima belas (15) aduan diterima sepanjang April 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 15 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-April : (49 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak tiga (3) aduan kecil diterima sepanjang April 2022 dan kesemua aduan	100% 3 aduan	

			kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	Pencapaian dari Jan-April : (25 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar	365 hari	Satu aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang April 2022 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 1 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-April: (4 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , sebanyak 562 baucar berjumlah RM 2,072,316.77 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 562 Baucar Pencapaian dari Jan-April: (1495 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , sebanyak 90 baucar berjumlah RM 1,175,200.00 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 90 Baucar Pencapaian dari Jan-April : (275 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:- 1. 22.2.2022 bagi Mesyuarat Dewan Negeri yang bersidang mulai pada 28.3.2022.	100%	DN & 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. 6.4.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2064 Edaran pada 7.4.2022 2. 13.4.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2065 Edaran pada 14.4.2022 3. 20.4.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2066 Edaran pada 21.4.2022 4. 27.4.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2067 Edaran pada 28.4.2022	100%	
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 22 permohonan	100% 22 permohonan Pencapaian dari Jan-April : (49 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 2 permohonan	100% 2 permohonan Pencapaian dari	

				Jan-April: (3 permohonan)	
10.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	100% 0 permohonan Pencapaian dari Januari-April: (0 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , sebanyak satu (1) 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.	100% 1 permohonan Pencapaian dari Jan-April: (18 permohonan)	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , dua (2) PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK berjumlah RM 262,246.55 telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 2 PBT Pencapaian dari Jan-April: (17 PBT)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , empat (4) Surat Kelulusan bagi lapan (8) Projek P07 berjumlah RM 355,000.00 dan empat belas (14) surat kelulusan bagi empat belas (14) Projek P08 Kutipan Sampah di Luar Kawasan Operasi PBT bagi Kampung / Tapak Baharu berjumlah RM 1,750,000.00	100% 18 Surat Kuasa Pencapaian dari Jan-April: (59 Surat Kuasa)	

			dikeluarkan dalam tempoh 3 hari iaitu 20 April 2022 selepas tarikh mesyuarat pada 15 April 2022 (Jumaat)			
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 April 2022 , sejumlah 2 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (2 Aduan) Pencapaian dari Jan-April: (6 aduan)	BK	
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	Biasa	14 hari bekerja	2 (dua) aduan masih dalam tindakan seperti berikut: 1 (satu) Pejabat YAB Menteri Besar Perak 1 (satu) Bahagian Korporat			
	Kompleks	365 hari	Tiada aduan			
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 2022 pada 13 April 2022.	100% (Laporan)	BAD	
17.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	68 aduan	100% (69 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			

	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan		
	Dari Januari 2022 – April 2022 sebanyak 195 aduan/peromohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 191 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 4 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 0 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 46 aduan kurang 25km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 1 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	100% (47 Penyelenggaraan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Sebabanyak 1 aduan lebih 25km (Selatan) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	100% (1 Penyelenggaraan)	
19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebabanyak 558 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan April 2022 .	100% (558 Permohonan) Pencapaian dari Jan – April : (2177 Permohonan)	MSN

20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	4 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan.	100%	INTEGRITI
-----	--	--	---	-------------	------------------