

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA DISEMBER 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 31 Disember 2022 sebanyak tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 0 Projek Pencapaian dari Jan – Dis: (24 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 31 Disember 2022, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Input bagi penyediaan jawapan bagi Tahun Pertama Dewan Negeri Yang Kelima Belas Tarikh dimohon: 8 Dis 2022 Tarikh dibekalkan: 15 Dis 2022	100% 1 Input Pencapaian dari Jan - Dis : (12 input)	

3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak enam belas (16) aduan diterima sepanjang Disember 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 16 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Dis : (150 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak tiga belas (13) aduan kecil diterima sepanjang Disember 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 13 aduan Pencapaian dari Jan-Dis : (146 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar	365 hari	Tiada (0) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Disember 2022 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 0 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Dis: (8 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Disember 2022 , sebanyak 154 baucar berjumlah RM 335,117.79 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 154 Baucar Pencapaian dari Jan-Dis : (3988 Baucar)	

5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh sehingga 31 Disember 2022 , tiada baucar dikeluarkan kerana akaun telah ditutup pada 30 November 2022.	100% 0 Baucar Pencapaian dari Jan-Dis : (1109 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. 2. 20.6.2022 bagi Mesyuarat Dewan Negeri yang bersidang mulai pada 18.7.2022. 3. 30.11.2022 bagi Mesyuarat Dewan Negeri yang bersidang pada 19.12.2022. 4. 30.11.2022 bagi Mesyuarat Dewan Negeri yang bersidang mulai pada 20.12.2022.	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. 7.12.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2088 Edaran pada 8.12.2022. 2. 14.12.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2089 Edaran pada 15.12.2022. 3. 14.12.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2090 Edaran pada 15.12.2022.	100%	
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 17 permohonan	100% 17 permohonan Pencapaian dari Jan-Dis : (186 permohonan)	BPSM

9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 23 permohonan	100% 23 permohonan Pencapaian dari Jan-Dis: (85 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 4 permohonan	100% 4 permohonan Pencapaian dari Jan-Dis: (14 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 31 Disember 2022 , sebanyak tiga puluh satu (31) 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% 31 permohonan Pencapaian dari Jan-Dis: (268 permohonan)	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9) hari bekerja	Tiada tuntutan SMK diproses pada bulan Disember 2022. Kesemua tuntutan SMK bagi 17 PBT telah diselesaikan sepenuhnya pada bulan April 2022. Jumlah keseluruhan bayaran SMK sebanyak RM1,994,536.91 telah dibuat dalam tempoh piagam yang ditetapkan.	100% 0 PBT Pencapaian dari Jan-Dis: (17 PBT)	BKT

13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari bekerja	Tiada Mesyuarat Kelulusan Berbelanja dilaksanakan pada bulan Disember 2022.	100% 0 Surat Kuasa Pencapaian dari Jan-Dis : (65 Surat Kuasa)	BK	
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Disember 2022 , sejumlah lapan (8) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (8 Aduan) Pencapaian dari Jan-Dis: (39 aduan)		
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	Biasa	14 hari bekerja	Tiga (3) aduan masih dalam tindakan seperti berikut: Bahagian Kerajaan Tempatan (2) Pejabat YAB Menteri Besar Perak(1)			
	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 3 Tahun 2022 pada 3 Oktober 2022 (Mesyuarat Pertama) dan 5 Oktober 2022 (Mesyuarat Sambungan Kedua).	100% (Laporan)	BAD	

17.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:				BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	28 aduan	100% (29 Penyelenggaraan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan		
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan		
	Dari Januari 2022 – Disember 2022 sebanyak 529 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 512 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 13 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 4 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 44 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 1 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (45 Penyelenggaraan)	

	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	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	Sebanyak 19 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan Disember 2022 .	100% (19 Permohonan) Pencapaian dari Jan – Dis : (6277 Permohonan)	MSN
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	Sehingga 31 Disember 2022 , sebanyak tujuh belas (17) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	100%	INTEGRITI