

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA MAC 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 Mac 2022 sebanyak tiga (3) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 3 Projek Pencapaian dari Jan-Mac: (6 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 Mac 2022 tiada input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 0 Input Pencapaian dari Jan-Mac : (3 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak dua puluh dua (22) aduan diterima sepanjang Mac 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 22 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Mac : (34 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak empat (4) aduan kecil diterima sepanjang Mac 2022 dan kesemua aduan	100% 4 aduan	

			kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	Pencapaian dari Jan-Mac : (22 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar	365 hari	Tiada aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Mac 2022 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 0 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Mac: (3 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Mac 2022 , sebanyak 632 baucar berjumlah RM 1,723,810.23 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 632 Baucar Pencapaian dari Jan-Mac: (933 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Mac 2022 , sebanyak 139 baucar berjumlah RM 486,777.10 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 139 Baucar Pencapaian dari Jan-Mac : (185 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 : 2.3.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2060 Edaran pada 2.3.2022 9.3.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2061 Edaran pada 10.3.2022 16.3.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2062 Edaran pada 17.3.2022 23.3.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2063 Edaran pada 23.3.2022	100%	
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 10 permohonan	100% 10 permohonan Pencapaian dari Jan-Mac : (27 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 1 permohonan	100% 1 permohonan Pencapaian dari	

				Jan-Mac: (1 permohonan)	
10.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	100% 0 permohonan Pencapaian dari Januari-Mac: (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 31 Mac 2022 , sebanyak lapan (8) 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% 8 permohonan Pencapaian dari Jan-Mac: (17 permohonan)	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9)	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Mac 2022 , dua (2) PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK berjumlah RM 90,165.12 telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 2 PBT Pencapaian dari Jan-Mac: (15 PBT)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Mac 2022 , lapan (8) Surat Kelulusan bagi dua puluh (20) Projek P07 dan penyelenggaraan iaitu berjumlah RM 1,334,000.00 dalam tempoh 1 hari iaitu 22 Mac 2022 selepas tarikh mesyuarat pada 21 Mac 2022 .	100% 8 Surat Kuasa Pencapaian dari Jan-Mac: (41 Surat Kuasa)	

14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Mac 2022 , sejumlah 0 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (0 Aduan) Pencapaian dari Jan-Mac: (4 aduan)	BK
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	Biasa	14 hari bekerja	Tiada aduan		
	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 4 Tahun 2021 pada 24 November 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	32 aduan	100% (35 Penyelenggaraan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	3 aduan		
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan		
	Dari Januari 2022 – Mac 2022 sebanyak 126 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 123 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 3 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 21 aduan kurang 25km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 2 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	100% (23 Penyelenggaraan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Sebanyak 1 aduan lebih 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 1 aduan lebih 25km (Utara) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (2 Penyelenggaraan)	
19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 590 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 2022 .	100% (590 Permohonan) Pencapaian dari Jan – Mac : (1619 Permohonan)	MSN
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	1 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan.	100%	INTEGRITI

