

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA NOVEMBER 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 November 2022 sebanyak tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 0 Projek Pencapaian dari Jan – Nov: (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 30 November 2022 , satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 1 Input Pencapaian dari Jan - Nov : (11 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak dua puluh enam (26) aduan diterima sepanjang November 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 26 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Nov : (134 Penyelenggaraan)	

	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak tiga belas (13) aduan kecil diterima sepanjang November 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 13 aduan Pencapaian dari Jan-Nov : (133 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar	365 hari	Satu (1) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang November 2022 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 1 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Nov: (8 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 November 2022 , sebanyak 478 baucar berjumlah RM 4,337,886.70 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 478 Baucar Pencapaian dari Jan-Nov : (3834 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 November 2022 , sebanyak 140 baucar berjumlah RM 600,106.20 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 140 Baucar Pencapaian dari Jan-Nov : (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.	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. 23.11.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2087 Edaran pada 23.11.2022	100%	
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 10 permohonan	100% 10 permohonan Pencapaian dari Jan-Nov : (169 permohonan)	BPSM

9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 12 permohonan	100% 12 permohonan Pencapaian dari Jan-Nov: (62 permohonan)	
10.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 1 permohonan	100% 1 permohonan Pencapaian dari Januari-Nov: (10 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 November 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-Nov: (237 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 November 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-Nov: (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 November 2022	100% 0 Surat Kuasa Pencapaian dari Jan-Nov : (65 Surat Kuasa)	BK
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 30 November 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-Nov: (31 aduan)	
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	Biasa	14 hari bekerja	Satu (1) aduan masih dalam tindakan seperti berikut: Bahagian Khidmat Pengurusan		
	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	30 aduan	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan	
	c) Besar	80 hari bekerja	2 aduan	
	Dari Januari 2022 – November 2022 sebanyak 499 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 484 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 12 aduan/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 49 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 2 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (51 Penyelenggaraan)
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	5 aduan lebih 25km (Utara) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan 2 aduan lebih 25km (Selatan) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	100% (7 Penyelenggaraan)

19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 383 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan November 2022 .	100% (383 Permohonan) Pencapaian dari Jan – Nov : (6258 Permohonan)	MSN
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	Sehingga 30 November 2022 , sebanyak tiga belas (13) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	100%	INTEGRITI