

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
SEHINGGA DISEMBER TAHUN 2023

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2023 hingga 31 Disember 2023 tiga (3) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 3 projek	Pencapaian dari Jan – Dis : (9 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2023 hingga 31 Disember 2023 , tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	0% 0 Input	Pencapaian dari Jan – Dis : (2 input)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Pembaikan kecemasan	7 hari	Sebanyak 17 aduan kerosakan kecemasan diterima sepanjang Dis 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 17 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (224 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	Sebanyak 9 aduan diterima sepanjang Dis 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 9 aduan	Pencapaian dari Jan - Dis : (152 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar (major)	90 hari	Sebanyak 1 aduan diterima sepanjang Dis 2023.	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan - Dis : (35 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Dis 2023 hingga 31 Dis 2023 , sebanyak 298 baucar berjumlah RM 834,001.18 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 298 Baucar	Pencapaian dari Jan – Dis : (3842 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Dis 2023 sehingga 31 Dis 2023 , sebanyak 21 baucar berjumlah RM 55,221.24 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 21 Baucar	Pencapaian dari Jan – Dis : (1175 Baucar)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
6.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri dikeluarkan pada 6 Oktober 2023 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 1 Disember 2023.	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. 13.12.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2126 Edaran pada 14.12.2023	100% 1 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Dis : (36 Mesyuarat)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 30 permohonan	100% 30 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (253 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 19 permohonan	100% 19 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (203 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: Tiada permohonan	0% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (9 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2023 hingga 31 Disember 2023 , sebanyak seratus empat puluh enam (146) 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% 146 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1066 permohonan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9) hari bekerja	Tiada tuntutan diterima dan diproses bagi bulan Disember 2023. Bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2023, bayaran SMK telah dibuat kepada 17 PBT dalam tempoh piagam.	0% pembayaran dalam tempoh piagam	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 diadakan & tiada surat kuasa dikeluarkan.	0%		
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2023 hingga 31 Disember 2023 , sejumlah tujuh (7) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (7 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (56 aduan)	BK
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	Empat (4) aduan dalam tindakan: <ul style="list-style-type: none"> Unit Integriti (2) Bahagian Korporat (2) 			
	<ul style="list-style-type: none"> Kompleks 	365 hari	Tiada aduan			

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
16.	Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan	1 kali sebulan	Tiada Program Hari Bertemu Pelanggan diadakan pada bulan Disember 2023	0% (Program)	Pencapaian dari Jan – Dis : (10 Program)	BK
17.	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: <ul style="list-style-type: none"> a) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 1 Tahun 2023 pada 11 April 2023 b) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 2 Tahun 2023 pada 12 Julai 2023 c) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 3 Tahun 2023 pada 4 Oktober 2023 	100% (Laporan) Dilaporkan bagi suku pertama dan kedua tahun 2023	Pencapaian dari Jan – Dis : (3 Mesyuarat)	BAD

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
18.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	23 aduan	100% (23 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
	Dari 1 Januari 2023 – 31 Disember 2023 sebanyak 746 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 736 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 9 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 1 aduan/permohonan penyelenggaraan					
19.	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:					BPM
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 11 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 2 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (13 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (299 Aduan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Sebanyak 1 aduan lebih 25km (Utara) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 2 aduan lebih 25km (Selatan) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (3 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (11 Aduan)	
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	1 Januari 2023 hingga 31 Disember 2023, sebanyak lapan puluh (80 keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : (80 Keputusan)	INTEGRITI