

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

1 JANUARI SEHINGGA 31 JANUARI TAHUN 2023

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Januari 2023 tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	0% 0 Projek Pencapaian dari Januari : (0 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Januari 2023 , satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Input bagi penyediaan Teks Ucapan YAB Menteri Besar Sempena Majlis Executive Talk dan Amanat Tahun Baru Tarikh permohonan:17 Januari 2023 Tarikh program: 22 Januari 2023	100% 1 Input Pencapaian dari Januari : (1 input)	

3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:			BKP
a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak sembilan belas (19) aduan diterima sepanjang Januari 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 19 Penyelenggaraan Pencapaian dari Januari : (19 Penyelenggaraan)	
b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak enam (6) aduan kecil diterima sepanjang Januari 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 6 aduan Pencapaian dari Januari : (6 Penyelenggaraan)	
c) Pembaikan besar	365 hari	Sebanyak sembilan (9) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Januari 2023 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 9 Penyelenggaraan Pencapaian dari Januari : (9 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Januari 2023 , sebanyak 165 baucar berjumlah RM 435,979.83 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 165 Baucar Pencapaian dari Januari : (165 Baucar)

5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Januari 2023 sehingga 31 Januari 2023 , sebanyak 35 baucar berjumlah RM 122,079.10 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 35 Baucar Pencapaian dari Januari : (35 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. Tiada	0%	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. 25.01.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2091 Edaran pada 26.01.2023	100%	

8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 25 permohonan	100% 25 permohonan Pencapaian dari Januari : (25 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 18 permohonan	100% 18 permohonan Pencapaian dari Januari : (18 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	0% 0 permohonan Pencapaian dari Januari : (0 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Januari 2023 , sebanyak empat puluh (40) 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% 40 permohonan Pencapaian dari Januari : (40 permohonan)	

12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9) hari bekerja	Bagi bulan Januari 2023 sebanyak 11 PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK berjumlah RM0.679 juta telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 11 PBT Pencapaian dari Januari : (11 PBT)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari bekerja	Mesyuarat Bil 1/2023 pada 16 Januari 2023 Surat kuasa pada 27 Januari 2023 Agihan peruntukan surat kuasa lewat dikeluarkan disebabkan maklumat permohonan perlu dikemaskini semula mengikut jumlah kelulusan peruntukan.	100% Pencapaian bulan Januari 2022: 100 % (6 Surat Kelulusan)	
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Januari 2023 , sejumlah tiga (3) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (3 Aduan) Pencapaian dari Januari : (3 aduan)	BK
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	Satu (1) aduan masih dalam tindakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> Bahagian Korporat (1) 		
	<ul style="list-style-type: none"> 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 2022 pada 11 Januari 2023.	100% (Laporan)	BAD
17.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:				BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	36 aduan	100% (36 Penyelenggaraan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan		
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan		
	Dari 1 Januari 2023 – 31 Januari 2023 sebanyak 36 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 36 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 0 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 32 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (32 Penyelenggaraan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Sebanyak 2 aduan lebih 25km (Selatan) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan	100% (2 Penyelenggaraan)	

19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 46 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan Januari 2023 .	100% (46 Permohonan) Pencapaian dari Januari : (46 Permohonan)	MSN
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaannya dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	Sehingga 31 Januari 2023 , sebanyak dua puluh dua (22) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaannya dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	100%	INTEGRITI