

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA JULAI TAHUN 2023

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Julai 2023 hingga 31 Julai 2023 tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	0% 0 Projek	Pencapaian dari Jan - Julai : (4 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Julai 2023 hingga 31 Julai 2023 , tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	0% 0 Input	Pencapaian dari Jan – Julai : (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 15 aduan kerosakan kecemasan diterima sepanjang Julai 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 15 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Julai : (127 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	Sebanyak 13 aduan diterima sepanjang Julai 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 13 aduan	Pencapaian dari Jan - Julai : (76 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar (major)	90 hari	Tiada aduan diterima sepanjang Julai 2023.	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan - Julai : (24 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Julai 2023 hingga 31 Julai 2023 , sebanyak 196 baucar berjumlah RM 605,028.33 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 196 Baucar	Pencapaian dari Jan – Julai : (2093 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Julai 2023 sehingga 31 Julai 2023 , sebanyak 23 baucar berjumlah RM 73,801.60 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 23 Baucar	Pencapaian dari Jan – Julai : (629 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 25 Julai 2023 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 25 September 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. 05.07.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2109 Edaran pada 06.07.2023 2. 12.07.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2110 Edaran pada 13.07.2023 3. 26.07.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2111 Edaran pada 27.07.2023	100% 3 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Julai : (21 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: 20 permohonan	100% 20 permohonan	Pencapaian dari Jan – Julai : (125 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 11 permohonan	100% 11 permohonan	Pencapaian dari Jan – Julai : (68 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	0% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan – Julai : (6 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Julai 2023 hingga 31 Julai 2023 , sebanyak seratus tiga puluh (130) 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% 130 permohonan	Pencapaian dari Jan – Julai : (483 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	Bagi bulan Julai 2023 tiada PBT mengemukakan tuntutan. Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Julai 2023, bayaran SMK telah dibuat kepada 15 PBT dalam tempoh piagam.	100% pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Jan - Julai : (15 PBT)	BKT	
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari bekerja	Bagi bulan Julai 2023, sebanyak tiga (3) surat kelulusan bagi lima (5) Projek P07 berjumlah RM 232,812.35 telah dikeluarkan kepada PBT pada 27 Julai 2023 selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 26 Julai 2023.	100% (3 surat kelulusan)	Pencapaian bulan Jan - Julai: (16 Surat Kelulusan)		
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Julai 2023 hingga 31 Julai 2023 , sejumlah lima (5) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (5 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Julai : (28 aduan)	BK	
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:						
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	Satu (1) aduan dalam tindakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (1 aduan) 				
	<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	Telah mengadakan Hari Bertemu Pelanggan pada 20 Julai 2023 bertempat di Dewan Serbaguna, Majlis Daerah Gerik	100% (Program)	Pencapaian dari Jan – Julai : (6 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 Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 2 Tahun 2023 pada 11 Julai 2023.	100% (Laporan)		BAD
18.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	63 aduan	100% (63 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Januari 2023 – 31 Julai 2023 sebanyak 491 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 481 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 9 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 1 aduan/permohonan penyelenggaraan						

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
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 19 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (19 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Julai : (161 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Tiada aduan	0% (0 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Julai : (5 Aduan)	
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	1 Januari 2023 hingga 31 Julai 2023, sebanyak tujuh puluh empat (74 keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	100%	Pencapaian dari Jan – Julai : (74 Keputusan)	INTEGRITI