

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK**

**SEHINGGA MAC TAHUN 2023**

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

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					<b>BKP</b>
	a) Pembaikan kecemasan	<b>24 jam</b>	Sebanyak <b>dua puluh dua (22)</b> aduan diterima sepanjang <b>Mac 2023</b> dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>22 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (61 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Pembaikan kecil	<b>Tiga (3) hari bekerja</b>	Sebanyak <b>sebelas (11)</b> aduan kecil diterima sepanjang <b>Mac 2023</b> dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>11 aduan</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (24 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Pembaikan besar	<b>365 hari</b>	Sebanyak <b>sepuluh (10)</b> aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang <b>Mac 2023</b> . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>10 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (22 Penyelenggaraan)</b>	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	<b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2023</b> hingga <b>31 Mac 2023</b> , sebanyak <b>299</b> baucar berjumlah <b>RM 1,113,563.69</b> telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>299 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (731 Baucar)</b>	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	<b>21 hari</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2023</b> sehingga <b>31 Mac 2023</b> , sebanyak <b>66</b> baucar berjumlah <b>RM 207,504.35</b> telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>66 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (109 Baucar)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
6.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	<b>14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri</b>	Notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri telah dihantar pada:- 1. Tiada	<b>0%</b>		<b>DN &amp; MMK</b>
7.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	<b>Dua (2) hari bekerja</b>	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.  Perincian : 1. 01.03.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2095 Edaran pada 02.03.2023 2. 08.03.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2096 Edaran pada 09.03.2023 3. 15.03.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2097 Edaran pada 16.03.2023 4. 21.03.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2098 Edaran pada 22.03.2023 5. 29.03.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2099 Edaran pada 30.03.2023	<b>100% 5 Mesyuarat</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : ( 9 Mesyuarat)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: <b>13 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>13 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan – Mac : <b>(53 permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pemberian Taraf Berpencen: <b>6 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>6 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan – Mac : <b>(44 permohonan)</b>	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pelanjutan Tempoh Percubaan: <b>2 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>2 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan – Mac : <b>(4 permohonan)</b>	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	<b>Tujuh (7) hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2023</b> hingga <b>31 Mac 2023</b> , sebanyak <b>lima puluh empat (54)</b> 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.	<b>100%</b> <b>54 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan – Mac : <b>(137 permohonan)</b>	

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).	<b>Sembilan (9) hari bekerja</b>	<p>Bagi bulan <b>Mac 2023</b> tiada PBT mengemukakan tuntutan.</p> <p>Bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Mac 2023, bayaran SMK telah dibuat kepada 15 PBT melibatkan RM 1.840 Juta.</p>	<b>0%</b> <b>0 PBT</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (15 PBT )</b>	<b>BKT</b>
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	<b>Tiga (3) hari bekerja</b>	<p>Bagi 1 Mac 2023 hingga 31 Mac 2023 sebanyak <b>dua (2)</b> kali mensyuarat kelulusan P07 telah diadakan seperti berikut:</p> <p><b>A) Bil. 2/2023</b></p> <p>i. Tarikh : 9 Mac 2023  ii. Bilangan projek : 31  iii. Bilangan Surat Kuasa : 12  iv. Jumlah Kelulusan : RM1,690,470.00  v. Tarikh Surat Kuasa Dikeluarkan : 10 Mac 2023</p> <p><b>B) Bil. 3/2023</b></p> <p>i. Tarikh : 30 Mac 2023  ii. Bilangan projek : 4  iii. Bilangan Surat Kuasa : 3  iv. Jumlah Kelulusan : RM149,980.00  v. Tarikh Surat Kuasa Dikeluarkan : 30 Mac 2023</p>	<b>100%</b> <b>(2 surat kelulusan)</b>	<b>Pencapaian bulan Jan - Mac: ( 8 Surat Kelulusan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2023</b> hingga <b>31 Mac 2023</b> , sejumlah <b>lapan (8) aduan</b> telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100% (8 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (13 aduan)</b>	<b>BK</b>
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biasa</li> </ul>	<b>14 hari bekerja</b>	<b>Empat (4) aduan</b> telah selesai dan <b>empat (4) aduan</b> dalam tindakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pejabat YAB Menteri Besar Perak (4 aduan)</b></li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompleks</li> </ul>	<b>365 hari</b>	<b>Tiada aduan</b>			
16.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	<b>Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November</b>	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2022 pada 11 Januari 2023.	<b>100% (Laporan)</b>		<b>BAD</b>

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
17.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:			<b>100% (145 Penyelenggaraan)</b>		<b>BPM</b>
	a) Kecil	<b>15 hari bekerja</b>	<b>141 aduan</b>			
	b) Sederhana	<b>30 hari bekerja</b>	<b>3 aduan</b>			
	c) Besar	<b>80 hari bekerja</b>	<b>1 aduan</b>			
	Dari <b>1 Januari 2023 – 31 Mac 2023</b> sebanyak <b>245 aduan/permohonan</b> yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – <b>241 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Sederhana - <b>3 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Besar– <b>1 aduan/permohonan penyelenggaraan</b>					
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:			<b>100% (39 Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : ( 101 Aduan)</b>	<b>BPM</b>
	a) Jarak kurang 25km	<b>1 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>1 aduan</b> kurang 25km ( <b>Tengah</b> ) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.  Sebanyak <b>38 aduan</b> kurang 25km ( <b>Bangunan Perak</b> ) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.			

	b) Jarak lebih 25 km	<b>2 hari bekerja</b>	<p>Sebanyak <b>1 aduan</b> lebih 25km (<b>Utara</b>) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>Sebanyak <b>2 aduan</b> lebih 25km (<b>Selatan</b>) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan</p>	<b>100%</b> <b>(3 Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : ( 5 Aduan)</b>	
19.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	<b>14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat</b>	Sehingga <b>31 Mac 2023</b> , sebanyak <b>dua puluh tujuh (27) keputusan</b> hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan yang berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh mesyuarat bersidang.	<b>100%</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (27 Keputusan)</b>	<b>INTEGRITI</b>