

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

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2023	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Ogos 2023 hingga 31 Ogos 2023 satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 1 Projek	Pencapaian dari Jan - Ogos : (5 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Ogos 2023 hingga 31 Ogos 2023 , tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	0% 0 Input	Pencapaian dari Jan – Ogos : (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 10 aduan kerosakan kecemasan diterima sepanjang Ogos 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 10 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (137 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	Sebanyak 30 aduan diterima sepanjang Ogos 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 30 aduan	Pencapaian dari Jan - Ogos : (106 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar (major)	90 hari	Sebanyak 4 aduan diterima sepanjang Ogos 2023.	100% 4 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan - Ogos : (28 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Ogos 2023 hingga 31 Ogos 2023 , sebanyak 390 baucar berjumlah RM 2,746,587.12 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 390 Baucar	Pencapaian dari Jan – Ogos : (2483 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Ogos 2023 sehingga 31 Ogos 2023 , sebanyak 51 baucar berjumlah RM 167,849.40 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 51 Baucar	Pencapaian dari Jan – Ogos : (680 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. 02.08.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2112 Edaran pada 03.08.2023 2. 09.08.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2113 Edaran pada 10.08.2023 3. 16.08.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2114 Edaran pada 17.08.2023 4. 30.08.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2115 Edaran pada 01.09.2023	100% 4 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Ogos : (25 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: 32 permohonan	100% 32 permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (157 permohonan)	BPSM
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 10 permohonan	100% 10 permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (78 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	0% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (6 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Bagi tempoh 1 Ogos 2023 hingga 31 Ogos 2023 , sebanyak seratus dua puluh empat (124) 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% 124 permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (607 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	1 PBT telah mengemukakan tuntutan pada 28 Julai 2023 dan bayaran telah dibuat pada 3 Ogos 2023. Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 31 Ogos 2023, bayaran SMK telah dibuat kepada 16 PBT dalam tempoh piagam.	100% pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Jan - Ogos : (16 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 Ogos 2023 hingga 31 Ogos 2023 , sejumlah lapan (8) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (8 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (36 aduan)	BK
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	Tiada (0) aduan dalam tindakan seperti berikut:			
	<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 16 Ogos 2023 bertempat di Stadium Indera Mulia, Ipoh.	100% (Program)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (7 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: 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	100% (Laporan) Dilaporkan bagi suku pertama dan kedua tahun 2023		BAD
18.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	56 aduan	100% (56 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Januari 2023 – 31 Ogos 2023 sebanyak 547 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 537 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 30 aduan kurang 25km (Bangunan Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sebanyak 1 aduan kurang 25km (Tengah) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (31 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (192 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Sebanyak 1 aduan lebih 25km (Selatan) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (1 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (6 Aduan)	
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	1 Januari 2023 hingga 31 Ogos 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 – Ogos : (74 Keputusan)	INTEGRITI