

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK**  
**SEHINGGA SEPTEMBER 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 September 2023</b> hingga <b>30 September 2023</b> satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	<b>100%</b> <b>1 Projek</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Sept : (6 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 September 2023</b> hingga <b>30 September 2023</b> , tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosioekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	<b>0%</b> <b>0 Input</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (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>7 hari</b>	Sebanyak <b>32 aduan</b> kerosakan kecemasan diterima sepanjang Sept 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>32 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (169 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Pembaikan kecil (minor)	<b>21 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>10 aduan</b> diterima sepanjang Sept 2023 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan	<b>100%</b> <b>10 aduan</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Sept : (116 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Pembaikan besar (major)	<b>90 hari</b>	Sebanyak <b>1 aduan</b> diterima sepanjang Sept 2023.	<b>100%</b> <b>1 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Sept : (29 Penyelenggaraan)</b>	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	<b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Bagi tempoh <b>1 Sept 2023</b> hingga <b>30 Sept 2023</b> , sebanyak <b>235</b> baucar berjumlah <b>RM 900,773.74</b> telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>235 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (2718 Baucar)</b>	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	<b>21 hari</b>	Bagi tempoh <b>1 Sept 2023</b> sehingga <b>30 Sept 2023</b> , sebanyak <b>358</b> baucar berjumlah <b>RM 1,235,326.20</b> telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>358 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (1038 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 dikeluarkan pada <b>25 Julai 2023</b> untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 25 September 2023.	<b>100%</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. 06.09.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2116 Edaran pada 07.09.2023  2. 13.09.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2117 Edaran pada 14.09.2023  3. 20.09.2023 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2118 Edaran pada 21.09.2023	<b>100% 3 Mesyuarat</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (28 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>9 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>9 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (166 permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pemberian Taraf Berpencen: <b>8 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>8 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (86 permohonan)</b>	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pelanjutan Tempoh Percubaan: <b>1 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>1 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (7 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 September 2023</b> hingga <b>30 September 2023</b> , sebanyak <b>tujuh puluh sembilan (79)</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>79 permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept: (686 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>	1 PBT telah mengemukakan tuntutan pada 15 September 2023 dan bayaran telah dibuat pada 22 September 2023.  Bagi tempoh 1 Januari 2023 hingga 30 September 2023, bayaran SMK telah dibuat kepada 17 PBT dalam tempoh piagam.	<b>100% pembayaran dalam tempoh piagam</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Sept : (17 PBT )</b>	<b>BKT</b>
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	<b>Tiga (3) hari bekerja</b>	Tiada Mesyuarat Kelulusan diadakan & tiada surat kuasa dikeluarkan.	<b>0%</b>		
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 September 2023</b> hingga <b>30 September 2023</b> , sejumlah <b>enam (6) aduan</b> telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100% (6 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (42 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>Dua (2) aduan</b> dalam tindakan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bahagian Korporat (2)</b></li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompleks</li> </ul>	<b>365 hari</b>	<b>Tiada aduan</b>			

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 7 September 2023 bertempat di Dewan Sri Tanjong, Tanjong Malim.	<b>100% (Program)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : (8 Program)</b>	<b>BK</b>
17.	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:  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	<b>100% (Laporan) Dilaporkan bagi suku pertama dan kedua tahun 2023</b>		<b>BAD</b>
18.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					<b>BPM</b>
	a) Kecil	<b>15 hari bekerja</b>	<b>45</b> aduan	<b>100% (45 Penyelenggaraan)</b>		
	b) Sederhana	<b>30 hari bekerja</b>	<b>0</b> aduan			
	c) Besar	<b>80 hari bekerja</b>	<b>0</b> aduan			
	Dari <b>1 Januari 2023 – 30 September 2023</b> sebanyak <b>592 aduan/permohonan</b> yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – <b>582 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Sederhana - <b>9 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Besar– <b>1 aduan/permohonan penyelenggaraan</b>					

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:					<b>BPM</b>
	a) Jarak kurang 25km	<b>1 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>18 aduan</b> kurang 25km ( <b>Bangunan Perak</b> ) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.  Sebanyak <b>1 aduan</b> kurang 25km ( <b>Tengah</b> ) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> ( <b>19 Penyelenggaraan</b> )	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : ( 211 Aduan)</b>	
	b) Jarak lebih 25 km	<b>2 hari bekerja</b>	<b>Tiada aduan</b> lebih 25km	<b>0%</b> ( <b>0 Penyelenggaraan</b> )	<b>Pencapaian dari Jan – Sept : ( 6 Aduan)</b>	
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	<b>14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat</b>	1 Januari 2023 hingga 30 September 2023, sebanyak <b>tujuh puluh empat (74) 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 – Sept : (74 Keputusan)</b>	<b>INTEGRITI</b>