

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI DISEMBER TAHUN 2024

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024 (2) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 2 projek	Pencapaian dari Jan – Dis : (22 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Menyediakan kerangka bagi pagi Ekonomi Biru	100% 1 Input	Pencapaian dari Jan - Dis : (12 input)	
BIL	JANJI PIAGAM	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN	KUMULATIF	TINDAKAN

	PELANGGAN 2024			PENCAPAIAN		
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 515 dan tuntutan berjumlah RM4,228,729.16 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 515 Baucar	Pencapaian dari Jan – Dis 5081 Baucar RM 20,956,949.77	BKP
4.	Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi Sesi Baharu diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup iklan.	90 hari bekerja	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada 20 Mac 2024 dan sebanyak 244 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : 80 Hari	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	42 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 42 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (235 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	18 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 18 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (195 Penyelenggaraan)	
BIL	JANJI PIAGAM	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN	KUMULATIF	TINDAKAN

	PELANGGAN 2024			PENCAPAIAN		
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	0% 0 Penyelenggaraan (Dalam proses perolehan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (8 Penyelenggaraan)	
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					BKP
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	7 hari bekerja	0 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan diterima	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (2 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	1 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) diterima	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (45 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan - Dis : (3 Penyelenggaraan)	
BIL	JANJI PIAGAM	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN	KUMULATIF	TINDAKAN

	PELANGGAN 2024			PENCAPAIAN		
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	75 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima	100% 75 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1192 Penyewaan)	
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	Permohonan 3 hari sebelum	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 27 permohonan.	100% 27 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (486 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 1 majlis.	100% 1 Majlis	Pencapaian dari Jan – Dis : (74 Majlis)	
BIL	JANJI PIAGAM	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN	KUMULATIF	TINDAKAN

	PELANGGAN 2024			PENCAPAIAN		
9.	Pengurusan Kenderaan Kerajaan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak:					BKP
	a) Permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti	Kelulusan dalam masa dua (2) hari bekerja	Sebanyak 24 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Mei. - Lulus 20 Permohonan - Tidak Lulus 1 permohonan - Batal 3 permohonan	100% 24 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (393 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 0 pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (192 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	Keseluruhan kenderaan yang telah dibuat penyelenggaraan berjadual / berkala / penyelenggaraan kerosakan : 0 kenderaan.	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (172 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Dis : (0 Penyelenggaraan)	
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Dis : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 10 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% (10 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (222 Permohonan)	
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

11.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri dikeluarkan pada 10 Oktober 2024 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 29 November 2024.	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Dis : (3 Mesyuarat)	DN & MMK
12.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	2 hari bekerja	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas tarikh minit mesyuarat disahkan. Perincian : 1. 11.12.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2163 Edaran pada 13.12.2024 2. 18.12.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2164 Edaran pada 20.12.2024	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Dis : (37 Mesyuarat)	DN & MMK
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 10 permohonan	100% 10 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (197 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 9 permohonan	100% 9 permohonan	Pencapaian dari Jan - Dis : (223 permohonan)	
15.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	100% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan - Dis : (8 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024 , sebanyak 304 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% 304 permohonan	Pencapaian dari Jan - Dis : (1687 permohonan)	
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

17.	Memproses Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP)	9 hari bekerja	Tiada tuntutan diterima bagi bulan Disember 2024.	100%	Pencapaian dari Jan - Dis : (16 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Tiada Mesyuarat kelulusan diadakan & tiada surat kuasa dikeluarkan	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : 66 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAА.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024 , sejumlah Dua (2) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (43 aduan)	BK
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAА:					BK
	• Biasa	15 hari bekerja	Dua (2) aduan telah selesai Kosong (0) aduan dalam tindakan	100% (2 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Dis : (43 aduan)	
	• Kompleks	365 hari	Tiada aduan			
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

21.	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 2024 pada 3 April 2024 b) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 2 Tahun 2024 pada 1 Julai 2024 c) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 3 Tahun 2024 pada 2 Oktober 2024 d) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 4 Tahun 2024 pada 17 Disember 2024	100% dilaporkan bagi suku pertama hingga suku ketiga tahun 2024 (Bilangan Mesyuarat : 4 (Bilangan Laporan : 22)	Pencapaian dari Jan – Dis : (4 Mesyuarat) (22 Laporan) dilaporkan bagi suku pertama tahun 2024.	BAD
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN

22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:				BPM	
	a) Kecil	15 hari bekerja	25 aduan	100% (Penyelenggaraan)		Pencapaian dari Jan – Dis : (94 Aduan)
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
	Dari 1 Januari 2024 – 31 Disember 2024 sebanyak 187 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 183 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 3 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 1 aduan/permohonan penyelenggaraan					
23.	Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.lanya 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 11 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)		Pencapaian dari Jan - Dis : (284 Aduan)
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 0 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan			

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024, sebanyak kosong (0) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3)hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (0 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan - Dis : (12 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024 sebanyak dua (2) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	100% (2 keputusan)	Pencapaian dari Jan - Dis : (28 keputusan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024, sebanyak 147 baucar berjumlah RM935,367.58	100% (147 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Dis: (1588 Baucar berjumlah RM7,122,877.88	PEJABAT MB
27.	Pengurusan AduanAwam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	1 Disember 2024 hingga 31 Disember 2024 , terdapat 24 permohonan dan 23 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan..	100% (24 permohonan & 23 aduan)	Pencapaian dari Jan - Dis : (257 permohonan & 104 aduan)	PEJABAT MB