

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI FEBRUARI 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 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024 , satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 1 projek	Pencapaian dari Jan - Feb : (3 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Februari 2024 hingga 29 Febuari 2024 , dua (2) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Maklumbalas Mesyuarat Menteri Besar dan Ketua Menteri ke 142 2. Pembentukan KPI Perak Sejahtera	100% 2 Input	Pencapaian dari Jan - Feb : (3 input)	
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 237 bil dan tuntutan berjumlah RM 515,058.02 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% (237 baucar)	Pencapaian dari Jan - Feb : (457 baucar) RM 1,171,376.11	BKP

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
4.	Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi Sesi Baharu diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup iklan.	90 hari bekerja	Iklan permohonan Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak sesi 02/2023 telah ditutup pada 31/12/2023 dan pentadbiran ini masih dalam proses tapisan dan semakan ke atas 475 permohonan yang diterima. Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak akan diselesaikan sebelum 30 Mac 2024.	70%	Pencapaian dari Jan – Feb : Dalam proses semakan terakhir sebelum diangkat kepada Lembaga bagi keputusan selanjutnya	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	20 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 20 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (42 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	15 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 15 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (32 Penyelenggaraan)	

	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	1 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (6 Penyelenggaraan)	
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					BKP
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	7 hari bekerja	Tiada aduan diterima	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	19 aduan telah diterima (JKR 2120/3)	50% 19 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (38 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	2 aduan diterima (JKR 2119/1) (JKR 2139/37)	50% 2 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan - Feb : (2 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	11 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima	100% 11 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (35 Penyewaan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	Permohonan 3 hari sebelum	1 Februari hingga 29 Februari 2024, pentadiran ini telah menerima sebanyak 38 permohonan.	100% 38 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (80 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 Februari hingga 29 Februari 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 2 majlis.	100% 2 Majlis	Pencapaian dari Jan – Feb : (44 Majlis)	
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 40 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Januari. <ul style="list-style-type: none"> - Lulus 18 Permohonan - Tidak Lulus 6 permohonan - Batal 16 permohonan 	45% 40 permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (61 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 4 pembaikan	100% 4 penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (33 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	Keseluruhan kenderaan yang telah dibuat penyelenggaraan berjadual / berkala / penyelenggaraan kerosakan : 30 kenderaan.	100% 30 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Feb : (59 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Feb : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 15 permohonan kad keselamatan BPDR telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan. (4 kali minit bebas diangkat untuk kelulusan)	100% (15 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – Feb : (41 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 28 Disember 2023 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 23 Februari 2024.	100%	Pencapaian dari Jan - Feb : (1 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. 7.2.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2131 Edaran pada 8.2.2024 2. 21.2.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2132 Edaran pada 26.2.2024 <i>(proses penyampaian keputusan lewat kerana minit tidak dapat dimuktamadkan pada 22 dan 23.2.2024 disebabkan terlibat dengan raptai (22.2.2024) dan hari Istiadat Perasmian Mesyuarat Dewan Negeri oleh DYMM Paduka Seri Sultan Perak (23.2.2024)</i>	50% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Feb : (6 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: 16 permohonan	100% 16 permohonan	Pencapaian dari Jan – Feb : (33 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 25 permohonan	100% 25 permohonan	Pencapaian dari Jan - Feb : (43 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 1 permohonan	100% 1 permohonan	Pencapaian dari Jan - Feb : (2 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024 , sebanyak dua puluh (20) 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% 20 permohonan	Pencapaian dari Jan - Feb : (209 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)	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024, bayaran SMK telah dibuat kepada 3 PBT dalam tempoh piagam.	100% 3 PBT pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Jan - Feb : (9 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Februari 2024, sebanyak sebelas (11) surat kelulusan bagi dua puluh satu (21) projek P07, tiga puluh empat (34) penyelenggaraan kenderaan & ICT dan satu (1) Program Kutipan Sampah di Luar Kawasan Operasi PBT Perak. Keseluruhan agihan berjumlah RM1,772,160.26 telah dikeluarkan kepada PBT pada 28 Februari 2024 (Rabu) selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 26 Februari 2024 (Isnin).	100% 11 surat kelulusan	Pencapaian dari Jan - Feb: 28 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAAs.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024 , sejumlah empat (4) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (4 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Feb : (7 aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	• Biasa	14 hari bekerja	Dua (2) aduan dalam tindakan: 1. Bahagian Pengurusan Maklumat (1) 2. Unit Integriti (1)			
	• Kompleks	365 hari	Tiada aduan			
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: 1. Tiada mesyuarat	0%	Pencapaian dari Jan - Feb : (1 Mesyuarat)	BAD
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	9 aduan	100% (10 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Januari 2024 – 29 Februari 2024 sebanyak 55 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 54 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 1 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 0 aduan/permohonan penyelenggaraan						

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
23.	<p>Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Ianya memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut:</p>					BPM
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 34 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (34 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Feb : (73 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 3 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (3 Penyelenggaraan)		
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024, sebanyak dua (2) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (2 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan - Feb : (2 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Februari 2024 hingga 29 Februari 2024, sebanyak kosong (0) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	0% (0 keputusan)	Pencapaian dari Jan - Feb : (4 keputusan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invoice yang lengkap	1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, sebanyak 120 baucar berjumlah RM 287,515.67	100% (120 Baucar)	Pencapaian dari Januari : (120 Baucar)	PEJABAT MB