

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI JANUARI 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	<p>Bagi tempoh 1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, dua (2) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.</p> <p>1) Cadangan penetapan tarikh kuat kuasa Enakmen Sumber Air Perak 2023</p> <p>2) Pemakluman mengenai peranan Koridor Utiliti Darul Ridzuan (KUDR)</p>	100% 2 projek	Pencapaian dari Januari : (2 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	<p>Bagi tempoh 1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>1) Executive Talk 2024 YAB Menteri Besar di Casuarina Hotel</p>	100% 1 Input	Pencapaian dari Januari : (1 input)	UPEN
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 220 bil dan tuntutan berjumlah RM 656,318.09 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% (220 baucar)	Pencapaian dari Januari : (220 baucar)	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 ditutu 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.	0% (0 penawaran)	Pencapaian dari Januari : Proses tapisan dan semakan	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	22 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 22 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Januari : (22 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	17 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 17 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Januari : (17 Penyelenggaraan)	

	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	5 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Dikemaskini sehingga Januari 2024</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Butiran</th> <th colspan="2">Status</th> </tr> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil. Aduan</th> <th>Dalam Tindakan</th> <th>Selesai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Januari</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Dikemaskini sehingga Januari 2024				Butiran		Status		Bulan	Bil. Aduan	Dalam Tindakan	Selesai	Januari	5	2	3	Jumlah	5	2	3	50% 5 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Januari : (5 Penyelenggaraan)	
Dikemaskini sehingga Januari 2024																										
Butiran		Status																								
Bulan	Bil. Aduan	Dalam Tindakan	Selesai																							
Januari	5	2	3																							
Jumlah	5	2	3																							
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					BKP																				
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	7 hari bekerja	Tiada aduan diterima	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Januari : (0 Penyelenggaraan)																					
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	19 aduan telah diterima <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Dikemaskini sehingga Januari 2024</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Butiran</th> <th colspan="2">Status</th> </tr> <tr> <th>Bulan</th> <th>Bil. Aduan</th> <th>Dalam Tindakan</th> <th>Selesai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Januari</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>19</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Dikemaskini sehingga Januari 2024				Butiran		Status		Bulan	Bil. Aduan	Dalam Tindakan	Selesai	Januari	19	19	0	Jumlah	19	19	0	10%	Pencapaian dari Januari : (19 Penyelenggaraan)	
Dikemaskini sehingga Januari 2024																										
Butiran		Status																								
Bulan	Bil. Aduan	Dalam Tindakan	Selesai																							
Januari	19	19	0																							
Jumlah	19	19	0																							

	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	Tiada aduan diterima	0%	Pencapaian dari Januari : (0 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	24 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima i. Dewan Serbaguna/Gelanggang Badminton (13 Penyewaan) ii. Dewan Banquet (11 Penyewaan)	100% 24 Permohonan	Pencapaian dari Januari : (24 Penyewaan)	
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	Permohonan 3 hari sebelum	Penyediaan peralatan keraian telah dilaksanakan seperti permintaan pihak penganjur dan urusetia bagi 42 program yang telah dilaksanakan pada bulan Januari 2024.	100%	Pencapaian dari Januari : (42 Program)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	Sebanyak 42 Program / Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol telah dilaksanakan.	100%	Pencapaian dari Januari : (42 Program)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN											
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 21 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti telah diluluskan pada Januari.	100%	Pencapaian dari Januari : (21 Penyewaan)												
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Keseluruhan kenderaan yang telah dibuat penyelenggaraan berjadual / berkala / penyelenggaraan kerosakan : 29 kenderaan <table border="1" data-bbox="707 730 1279 954"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Butiran Penyelenggaraan</th> <th colspan="2">Bil. Kenderaan</th> </tr> <tr> <th>Minor</th> <th>Major</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Berjadual / berkala</td> <td>18</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Pembaikan - kerosakan</td> <td>11</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Butiran Penyelenggaraan	Bil. Kenderaan		Minor	Major	Berjadual / berkala	18	-	Pembaikan - kerosakan	11	-	100%	Pencapaian dari Januari : (29 Kenderaan)	
Butiran Penyelenggaraan	Bil. Kenderaan																
	Minor	Major															
Berjadual / berkala	18	-															
Pembaikan - kerosakan	11	-															

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 : 29 kenderaan <table border="1" data-bbox="705 411 1279 635"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Butiran Penyelenggaraan</th> <th colspan="2">Bil. Kenderaan</th> </tr> <tr> <th>Minor</th> <th>Major</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Berjadual / berkala</td> <td>18</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Pembaikan - kerosakan</td> <td>11</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Butiran Penyelenggaraan	Bil. Kenderaan		Minor	Major	Berjadual / berkala	18	-	Pembaikan - kerosakan	11	-	100%	Pencapaian dari Januari : (29 Penyelenggaraan)	
Butiran Penyelenggaraan		Bil. Kenderaan															
	Minor	Major															
Berjadual / berkala	18	-															
Pembaikan - kerosakan	11	-															
	Major : 7 hari	Tiada		0%	Pencapaian dari Januari : (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 Januari : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 26 permohonan kad keselamatan BPDR telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan. (4 kali minit bebas diangkat untuk kelulusan)	100%	Pencapaian dari Januari: (26 Kod Keselamatan telah diproses)	
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 Januari : (1 Mesyuarat)	DN & MMK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
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. 3.1.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2127 Edaran pada 4.1.2024 2. 10.1.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2128 Edaran pada 11.1.2024 3. 17.1.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2129 Edaran pada 18.1.2024 4. 30.1.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2130 Edaran pada 1.2.2024	100% 4 Mesyuarat	Pencapaian dari Januari : (4 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: 17 permohonan	100% 17 permohonan	Pencapaian dari Januari : (17 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 18 permohonan	100% 18 permohonan	Pencapaian dari Januari : (18 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 1 permohonan	100% 1 permohonan	Pencapaian dari Januari : (1 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024 , sebanyak seratus lapan puluh sembilan (189) 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% 189 permohonan	Pencapaian dari Januari : (189 permohonan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
17.	Memproses Bayaran Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP) bermula tarikh penerimaan surat (berserta dokumen lengkap) permohonan daripada PBT.	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, bayaran SMK telah dibuat kepada 6 PBT dalam tempoh piagam.	100% pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Januari : (6 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa berbelanja bagi Fot P07 kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Januari 2024, sebanyak tujuh belas (17) surat kelulusan bagi lima belas (15) Program Kutipan Sampah di Luar Kawasan Operasi PBT Perak dan dua (2) Projek P07. Keseluruhan agihan berjumlah RM3,368,713.20 telah dikeluarkan kepada PBT pada 16 Januari 2024 (Selasa) selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 12 Januari 2024 (Jumaat).	100%	Pencapaian dari Januari: (7 Mesyuarat)	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024 , sejumlah tiga (3) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (3 Aduan)	Pencapaian dari Januari : (3 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	Satu (1) aduan dalam tindakan: 1. Bahagian Korporat (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. Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 4 Tahun 2023 pada 3 Januari 2024.	100% (Laporan) Dilaporkan bagi suku ke-empat tahun 2023	Pencapaian dari Januari : (1 Mesyuarat)	BAD
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	45 aduan	100% (45 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Januari 2024 – 31 Januari 2024 sebanyak 45 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 45 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 0 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 0 aduan/permohonan penyelenggaraan						

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
23.	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:					BPM
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 35 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (35 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Januari : (36 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 1 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (1 Penyelenggaraan)		
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, sebanyak tiada maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	0% (0 Keputusan)	Pencapaian dari Januari : (0 Keputusan)	INTEGRITI
25.	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