

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI JUN 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 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024 dua (2) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan	100% 2 projek	Pencapaian dari Jan - Jun : (8 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Penggubalan jawapan bagi soalan-soalan lisan dan bertulis bagi Mesyuarat Kedua Tahun Kedua Dewan Negeri Yang Kelima Belas Perak Darul Ridzuan	100% 1 Input	Pencapaian dari Jan - Jun : (7 input)	
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 473 bil dan tuntutan berjumlah RM1,187,967.26 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 473 Baucar	Pencapaian dari Jan – Jun 2370 Baucar RM8,250,709.67	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	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada 20 Mac 2024 dan sebanyak 244 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Jan – Jun : 80 Hari	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	11 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 11 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Jun : (87 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	16 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 16 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Jun : (75 Penyelenggaraan)	
	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 – Jun : (6 Penyelenggaraan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
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 – Jun : (1 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	0 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) diterima	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Jun : (42 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 - Jun : (3 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	101 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima	100% 101 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Jun : (436 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 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 38 permohonan.	100% 38 permohonan	Pencapaian dari Jan – Jun : (239 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 1 majlis.	100% 1 Majlis	Pencapaian dari Jan – Jun : (53 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 49 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Mei. - Lulus 35 Permohonan - Tidak Lulus 4 permohonan - Batal 10 permohonan	100% 49 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Jun : (208 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 4 pembaikan	100% 4 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Jun : (91 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 : 20 kenderaan.	100% 20 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Jun : (143 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Jun : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Jun : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 21 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% (21 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – Jun : (110 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 6 Jun 2024 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 9 Julai 2024.	100%	Pencapaian dari Jan - Jun : (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 : 5.6.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2144 Edaran pada 6.6.2024 12.6.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2145 Edaran pada 13.6.2024 26.6.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2146 Edaran pada 27.6.2024	100% 3 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Jun : (20 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: 24 permohonan	100% 24 permohonan	Pencapaian dari Jan – Jun : (101 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 15 permohonan	100% 15 permohonan	Pencapaian dari Jan - Jun : (123 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	100% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan - Jun : (4 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024 , sebanyak 188 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% 188 permohonan	Pencapaian dari Jan - Jun : (821 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 Jun 2024.	100%	Pencapaian dari Jan - Jun : (16 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Jun 2024, sebanyak tujuh (7) surat kelulusan bagi empat belas (14) projek P07, satu (1) penyelenggaraan kenderaan & ICT dan dua (2) projek Guna Baki. Keseluruhan agihan berjumlah RM1,440,346.00 telah dikeluarkan kepada PBT pada 13 & 14 Jun 2024 selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 11 Jun 2024 (Selasa).	100% 7 surat kelulusan	Pencapaian dari Jan – Jun : 46 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAAs.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024 , sejumlah tujuh (7) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (7 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Jun : (19 aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	Biasa	15 hari bekerja	Satu (1) aduan telah selesai Enam (6) aduan dalam tindakan	100% (7 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Jun : (19 aduan)	
	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: a) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bil 1 Tahun 2024 pada 3 April 2024	100% dilaporkan bagi suku pertama dan kedua tahun 2024) (Bilangan Mesyuarat : 1) (Bilangan Laporan : 1)	Pencapaian dari Jan - Jun : (1 Mesyuarat) (1 Laporan) dilaporkan bagi suku pertama tahun 2024. - Jabatan Mufti Negeri Perak-Audit Perolehan	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	9 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Jun: (9 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
	Dari 1 Jan 2024 – 30 Jun 2024 sebanyak 92 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 89 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 3 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 0 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 17 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Jun : (182 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 Jun 2024 hingga 30 Jun 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 - Jun : (7 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, sebanyak tiga (3) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	100% (3 keputusan)	Pencapaian dari Jan - Jun : (21 keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, sebanyak 127 baucar berjumlah RM 503,965.00	100% (127 Baucar)	Pencapaian dari Jan - Jun : (741 Baucar berjumlah RM3,083,655.65)	PEJABAT MB

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
27.	Pengurusan AduanAwam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	1 Jun 2024 hingga 30 Jun 2024, terdapat 16 permohonan dan 5 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak dan 1 daripada Hari Bertemu Pelanggan. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (17 permohonan & 5 aduan)	Pencapaian dari Jan - Jun : (76 permohonan & 26 aduan)	PEJABAT MB