

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

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	<b>90 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2024</b> hingga <b>29 Mac 2024, satu (1)</b> permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	<b>100%</b> <b>1 projek</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (4 projek)</b>	<b>UPEN</b>
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	<b>14 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2024</b> hingga <b>29 Mac 2024, satu (1)</b> input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.  1. Pengemaskinian KPI Perak Sejahtera 2030	<b>100%</b> <b>1 Input</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (4 input)</b>	
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	<b>14 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>396 bil</b> dan tuntutan <b>berjumlah RM 1,522,128.63</b> telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	<b>100%</b> <b>(396 baucar)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (853 baucar) RM 2,693.504.74</b>	<b>BKP</b>

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.	<b>90 hari bekerja</b>	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada 20 Mac 2024 dan sebanyak <b>244 permohonan</b> yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	<b>100%</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : 80 Hari</b>	<b>BKP</b>
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					<b>BKP</b>
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	<b>7 hari</b>	<b>18 aduan</b> bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>18 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (60 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	<b>21 hari bekerja</b>	<b>1 aduan</b> bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100%</b> <b>1 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (33 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	<b>90 hari bekerja</b>	<b>2 aduan</b> bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	<b>10%</b> <b>0 Penyelenggaraan</b> (Dalam proses perolehan)	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (6 Penyelenggaraan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					<b>BKP</b>
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	<b>7 hari bekerja</b>	Tiada aduan diterima	<b>0% 0 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	<b>21 hari bekerja</b>	Tiada	<b>70% (Penyelenggaraan Sehingga 31 Mac 2024)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (38 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	<b>90 hari bekerja</b>	Tiada	<b>70% (Penyelenggaraan Sehingga 31 Mac 2024)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : ( 2 Penyelenggaraan)</b>	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					<b>BKP</b>
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	<b>5 hari bekerja</b>	<b>115 Permohonan</b> Sewaan Fasiliti telah diterima	<b>100% 115 Permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (150 Penyewaan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					<b>BKP</b>
a)	Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	<b>Permohonan 3 hari sebelum</b>	1 Mac hingga 31 Mac 2024, pentadiran ini telah menerima sebanyak <b>35 permohonan.</b>	<b>100% 35 Permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (115 Permohonan)</b>	
b)	Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	<b>60 hari sebelum sesuatu majlis</b>	1 Mac hingga 31 Mac 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak <b>3 majlis.</b>	<b>100% 3 Majlis</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (47 Majlis)</b>	
9.	Pengurusan Kenderaan Kerajaan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak:					<b>BKP</b>
a)	Permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti	<b>Kelulusan dalam masa dua (2) hari bekerja</b>	Sebanyak <b>31 permohonan</b> penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Mac. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lulus 11 Permohonan</li> <li>- Tidak Lulus 6 permohonan</li> <li>- Batal 14 permohonan</li> </ul>	<b>100% 31 Permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (92 Permohonan)</b>	
b)	Penyelenggaraan berjadual/ berkala	<b>Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu</b>	Sebanyak <b>6 pembaikan</b>	<b>100% 6 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (39 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	<b>Minor : 3 hari</b>	Keseluruhan kenderaan yang telah dibuat penyelenggaraan berjadual / berkala / penyelenggaraan kerosakan : <b>15 kenderaan.</b>	<b>100% 15 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (74 Penyelenggaraan)</b>	
		<b>Major : 7 hari</b>	Tiada	<b>0%</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : (0 Penyelenggaraan)</b>	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	<b>24 jam setelah terima aduan</b>	Tiada	<b>0%</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : ( 0 Penyelenggaraan)</b>	
10	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					<b>BKP</b>
	a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	<b>14 hari bekerja</b>	<b>Sebanyak 21</b> permohonan kad keselamatan BPDR telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (21 Permohonan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : ( 62 Permohonan)</b>	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
11.	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>28 Disember 2023</b> untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 23 Februari 2024.	<b>100%</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (1 Mesyuarat)</b>	<b>DN &amp; MMK</b>
12.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	<b>2 hari bekerja</b>	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.  Perincian :  1. 7.3.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2133 Edaran pada 8.3.2024  2. 13.3.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2134 Edaran pada 13.3.2024  3. 20.3.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2135 Edaran pada 20.3.2024  4. 26.3.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2136 Edaran pada 26.3.2024	<b>100%</b> <b>4 Mesyuarat</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (10 Mesyuarat)</b>	<b>DN &amp; MMK</b>

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: <b>5 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>5 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan – Mac : <b>(38 permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	<b>15 hari</b>	Pemberian Taraf Berpencen: <b>22 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>22 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan - Mac : <b>(65 permohonan)</b>	
15.	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>	Pencapaian dari Jan - Mac : <b>(3 permohonan)</b>	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	<b>7 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2024</b> hingga <b>31 Mac 2024</b> , sebanyak <b>lapan puluh tiga (83)</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>83 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan - Mac : <b>(292 permohonan)</b>	

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)	<b>7 hari bekerja</b>	Bagi tempoh 1 Mac 2024 hingga 31 Mac 2024, bayaran SMK telah dibuat kepada <b>dua (2)</b> PBT dalam tempoh piagam.	<b>100% 2 PBT pembayaran dalam tempoh piagam</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (11 PBT )</b>	<b>BKT</b>
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi Mac 2024, sebanyak empat (4) surat kelulusan bagi enam (6) projek P07, dua (2) penyelenggaraan kenderaan & ICT dan satu (1) projek pinda tajuk baru. Keseluruhan agihan berjumlah RM470,000.00 telah dikeluarkan kepada PBT pada 21 Mac 2024 (khamis) <b>selepas mesyuarat</b> kelulusan dilaksanakan pada 20 Mac 2024 (Rabu)	<b>100% 4 surat kelulusan</b>	<b>Pencapaian dari Jan – Mac : 32 Surat Kelulusan</b>	<b>BKT</b>
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Mac 2024</b> hingga <b>31 Mac 2024</b> , sejumlah <b>empat (4) aduan</b> telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100% (4 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (11 aduan)</b>	<b>BK</b>



BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	• Biasa	14 hari bekerja	Tiada 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:  1. Tiada mesyuarat	0%	Pencapaian dari Jan - Mac : (1 Mesyuarat) Mesyuarat suku pertama dijadualkan pada 3 April 2024	BAD
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	11 aduan	100% (12 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Mac 2024 – 31 Mac 2024 sebanyak 67 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 65 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 2 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:					<b>BPM</b>
	a) Jarak kurang 25km	<b>1 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>43 aduan</b> kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (43 Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : ( 117 Aduan)</b>	
	b) Jarak lebih 25km	<b>2 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>1 aduan</b> lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (1 Penyelenggaraan)</b>		
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	<b>3 hari bekerja</b>	1 Mac 2024 hingga 31 Mac 2024, sebanyak <b>dua (2)</b> maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	<b>100% (2 Maklum Balas)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (4 Keputusan)</b>	<b>INTEGRITI</b>
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	<b>14 hari bekerja</b>	1 Mac 2024 hingga 31 Mac 2024, sebanyak <b>empat belas (14)</b> keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas ( 14 ) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	<b>100% (14 keputusan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan - Mac : (18 keputusan)</b>	

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