

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI MEI 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 Mei 2024 hingga 31 Mei 2024 , satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (1) bulan.	100% 1 projek	Pencapaian dari Jan - Mei : (6 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mei 2024 hingga 31 Mei 2024 , satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Pengumpulan Input Laporan Kemajuan Tahun Kedua Perak Sejahtera 2030	100% 1 Input	Pencapaian dari Jan - Mei : (6 input)	
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 353 bil dan tuntutan berjumlah RM918,511.23 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna	100% 353 Baucar	Pencapaian dari Januari – Mei 1897 Baucar RM7,062,742.41	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 – Mei : 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 – Mei : (76 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 – Mei : (59 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 – Mei : (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 – Mei : (1 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	2 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) diterima	100%	Pencapaian dari Jan – Mei : (42 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	100%	Pencapaian dari Jan - Mei : (3 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP

	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	101 Permohonan Sewaan Fasilitas telah diterima	100% 101 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Mei : (335 Penyewaan)	
BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
8.	Pengurusan Majlis dan Kerajaan Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Kerajaan	Permohonan 3 hari sebelum	1 Mei hingga 31 Mei 2024, pentadiran ini telah menerima sebanyak 41 permohonan.	100% 41 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mei : (201 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 Mei hingga 31 Mei 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 2 majlis.	100% 2 Majlis	Pencapaian dari Jan – Mei : (52 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 38 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Mei. - Lulus 19 Permohonan - Tidak Lulus 1 permohonan - Batal 18 permohonan	100% 38 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Mei : (159 Permohonan)	

	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 26 pembaikan	100% 26 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mei : (87 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 : 26 kenderaan.	100% 26 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Mei : (123 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Mei : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Mei : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 12 permohonan kad keselamatan BPDR telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% (12 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – Mei : (89 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 - Mei : (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 : 2.5.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2139 Edaran pada 6.5.2024 8.5.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2140 Edaran pada 9.5.2024 14.5.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2141 Edaran pada 15.5.2024 23.5.2024 pengesahan Minit	100% 5 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Mei : (17 Mesyuarat)	DN & MMK

			Mesyuarat MMK Bil. 2142 Edaran pada 24.5.2024 5. 29.5.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2143 Edaran pada 30.5.2024			
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: 30 permohonan	100% 30 permohonan	Pencapaian dari Jan – Mei : (77 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 18 permohonan	100% 18 permohonan	Pencapaian dari Jan - Mei : (108 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 1 permohonan	100% 1 permohonan	Pencapaian dari Jan - Mei : (4 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mei 2024 hingga 31 Mei 2024 , sebanyak 222 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% 222 permohonan	Pencapaian dari Jan - Mei : (633 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	Bagi tempoh 1 sehingga 31 Mei 2024, bayaran SMK telah dibuat kepada dua (2) PBT dalam tempoh piagam.	100% 2 PBT pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Jan - Mei : (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% 0 surat kelulusan	Pencapaian dari Jan – Mei : 39 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Mei 2024 hingga 31 Mei 2024 , sejumlah kosong (0) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (0 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Mei : (12 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	Kosong (0) aduan dalam tindakan			
	• 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 tahun 2024 (Laporan)	Pencapaian dari Jan - Mei : (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% (10 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Januari - Mei: (10 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
	Dari 1 Jan 2024 – 31 Mei 2024 sebanyak 83 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 80 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 44 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (44 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Mei : (165 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 3 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (3 Penyelenggaraan)		

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Mei 2024 hingga 31 Mei 2024, sebanyak satu (1) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (1 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan - Mei : (5 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Mei 2024 hingga 31 Mei 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 - Mei : (18 keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	1 Januari 2024 hingga 31 Januari 2024, sebanyak 120 baucar berjumlah RM 287,515.67 (Akan dibincangkan semula kerana piagam pelanggan yang ada perlu dipinda / ditukar)	100% (120 Baucar)	Pencapaian dari Januari : (120 Baucar)	PEJABAT MB