

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI OGOS 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 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 2024 dua (2) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 2 projek	Pencapaian dari Jan - Ogos : (13 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 2024 , satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Pengemaskinian status terkini Dashboard Perak Sejahtera 2030	100% 1 Input	Pencapaian dari Jan - Ogos : (9 input)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 456 bil dan tuntutan berjumlah RM1,720,066.01 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 456 Baucar	Pencapaian dari Januari – Ogos 3192 Baucar RM 10,907,797.61	BKP
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 – Ogos : 80 Hari	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	32 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 32 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (138 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	20 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 20 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (128 Penyelenggaraan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	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 – Ogos : (6 Penyelenggaraan)	
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 – Ogos : (1 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	2 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) diterima	100% 2 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (44 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 - Ogos : (3 Penyelenggaraan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	106 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima	100% 106 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (863 Penyewaan)	
8.	Pengurusan Majlis dan Keraian Negeri & Persekutuan serta Khidmat Protokol:					BKP
	a) Permohonan Penggunaan Peralatan Keraian	Permohonan 3 hari sebelum	1 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 2024, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 37 permohonan.	100% 37 permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (310 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 4 majlis.	100% 4 Majlis	Pencapaian dari Jan – Ogos : (61 Majlis)	

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 33 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada Mei. - Lulus 28 Permohonan - Tidak Lulus 5 permohonan - Batal 0 permohonan	100% 33 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (273 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 16 pembaikan	100% 16 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (113 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	Keseluruhan kenderaan yang telah dibuat penyelenggaraan berjadual / berkala / penyelenggaraan kerosakan : 3 kenderaan.	100% 3 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Ogos : (157 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – Ogos : (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 Jan – Ogos : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 19 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% (19 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (141 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 - Julai : (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 : 3.7.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2147 Edaran pada 4.7.2024 17.7.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2148 Edaran pada 18.7.2024 24.7.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2149 Edaran pada 25.7.2024 24.7.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2150 Edaran pada 25.7.2024	100% 4 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - Julai : (24 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: 21 permohonan	100% 21 permohonan	Pencapaian dari Jan – Julai : (122 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 16 permohonan	100% 16 permohonan	Pencapaian dari Jan - Julai : (139 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 3 permohonan	100% 3 permohonan	Pencapaian dari Jan - Julai : (7 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Julai 2024 hingga 31 Julai 2024 , sebanyak 147 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% 147 permohonan	Pencapaian dari Jan - Julai : (968 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 Julai 2024.	100%	Pencapaian dari Jan - Julai : (16 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi bulan Julai 2024, sebanyak enam (6) Surat Kelulusan bagi lima (5) Pelbagai Projek Pembangunan, satu (1) Penyelenggaraan Kenderaan & ICT, satu (1) projek Program Kesejahteraan Komuniti dan satu (1) projek Guna Baki. Keseluruhan agihan berjumlah RM623,350.00 telah dikeluarkan kepada PBT pada 29 Julai 2024 (Isnin) selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 25 Julai 2024 (Khamis).	100% 6 surat kelulusan	Pencapaian dari Jan – Julai : 52 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAAs.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Ogos 2024 hingga 30 Ogos 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 - Ogos : (29 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 (2) aduan telah selesai Enam (5) aduan dalam tindakan	100% (7 Aduan)	Pencapaian dari Jan - Ogos : (29 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) Bilangan 1 Tahun 2024 pada 3 April 2024 b) Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 2 Tahun 2024 pada 1 Julai 2024	100% dilaporkan bagi suku pertama dan kedua tahun 2024 (Bilangan Mesyuarat : 2 (Bilangan Laporan : 6)	Pencapaian dari Jan – Ogos : (2 Mesyuarat) (6 Laporan) dilaporkan bagi suku pertama tahun 2024.	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	10 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Ogos: (27 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
	Dari 1 Jan 2024 – 31 Julai 2024 sebanyak 119 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 116 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. Ianya memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut:					
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 14 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - Ogos : (220 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 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 2024, sebanyak kosong (0) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (0 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan - Ogos : (10 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Ogos 2024 hingga 31 Ogos 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.	100% (0 keputusan)	Pencapaian dari Jan - Ogos : (21 keputusan)	

26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	1 Julai 2024 hingga 31 Julai 2024, sebanyak 146 baucar berjumlah RM 607,440.09	100% (146 Baucar)	Pencapaian dari Jan - Julai : (887 Baucar berjumlah RM3,691,095.74)	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 Julai 2024 hingga 31 Julai 2024, terdapat 20 permohonan dan 9 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak . Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (20 permohonan & 9 aduan)	Pencapaian dari Jan - Julai : (96 permohonan & 35 aduan)	PEJABAT MB