

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI APRIL 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 April 2024 hingga 30 April 2024, satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 1 projek	Pencapaian dari Jan - April : (5 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2024 hingga 30 April 2024, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Sesi libat urus pencapaian Perak Sejahtera 2030	100% 1 Input	Pencapaian dari Jan - April : (5 input)	
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 683 bil dan tuntutan berjumlah RM3,445,346.35 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 683 Baucer	Pencapaian dari Januari – April 1554 Baucar RM6,144,231.18 (Terdapat beberapa data pada bulan Mac yang tidak dapat dikemaskini kerana mengalami masalah teknikal)	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 – April : 80 Hari	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	5 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 5 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – April : (65 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	11 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) telah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% 11 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – April : (44 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 – April : (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	1 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecemasan diterima	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – April : (1 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	2 aduan bagi kerja-kerja pembaikan kecil (minor) diterima	50% (Penyelenggaraan sehingga 30 April 2024)	Pencapaian dari Jan – April : (40 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	1 aduan bagi kerja-kerja pembaikan besar (major) telah diterima	70% (Penyelenggaraan Sehingga 30 April 2024)	Pencapaian dari Jan - April : (3 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	84 Permohonan Sewaan Fasiliti telah diterima	100% 84 Permohonan	Pencapaian dari Jan – April : (234 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 April hingga 30 April 2024, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 45 permohonan.	100% 45 permohonan	Pencapaian dari Jan – April : (160 Permohonan)	
b)	Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 April hingga 30 April 2024, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 3 majlis.	100% 3 Majlis	Pencapaian dari Jan – April : (50 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 29 permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti pada April. <ul style="list-style-type: none"> - Lulus 8 Permohonan - Tidak Lulus 2 permohonan - Batal 19 permohonan 	100% 29 Permohonan	Pencapaian dari Jan – April : (121 Permohonan)	
b)	Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	Sebanyak 22 pembaikan	100% 22 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – April : (61 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 : 23 kenderaan.	100% 23 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – April : (97 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – April : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	Tiada	0%	Pencapaian dari Jan – April : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 15 permohonan kad keselamatan BPDR telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% (15 Permohonan)	Pencapaian dari Jan – April : (77 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 - April : (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 : 1. 3.4.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2137 Edaran pada 4.4.2024 2. 17.4.2024 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2138 Edaran pada 18.4.2024	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan - April : (12 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: 9 permohonan	100% 9 permohonan	Pencapaian dari Jan – April : (47 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 25 permohonan	100% 25 permohonan	Pencapaian dari Jan - April : (90 permohonan)	
15.	Mengemukan permohonan lanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	0% 0 permohonan	Pencapaian dari Jan - April : (3 permohonan)	
16.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2024 hingga 30 April 2024 , sebanyak 123 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% 123 permohonan	Pencapaian dari Jan - April : (415 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 April sehingga 30 April 2024, bayaran SMK telah dibuat kepada tiga (3) PBT dalam tempoh piagam.	100% 3 PBT pembayaran dalam tempoh piagam	Pencapaian dari Jan - April : (14 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi April 2024, sebanyak tujuh (7) surat kelulusan bagi sebelas (11) projek P07, Sembilan (9) penyelenggaraan kenderaan & ICT dan satu (1) projek pinda tajuk baru. Keseluruhan agihan berjumlah RM785,528.00 telah dikeluarkan kepada PBT pada 24 April 2024 (Rabu) selepas mesyuarat kelulusan dilaksanakan pada 23 April 2024 (Selasa).	100% 7 surat kelulusan	Pencapaian dari Jan – April : 39 Surat Kelulusan	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAAs.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2024 hingga 30 April 2024 , sejumlah satu (1) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (1 Aduan)	Pencapaian dari Jan - April : (12 aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2024	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	14 hari bekerja	Satu (1) aduan dalam tindakan 1. Bahagian Unit Integriti (1)			
	<ul style="list-style-type: none"> 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 - April : (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	6 aduan	100% (6 Penyelenggaraan)		
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan			
Dari 1 Jan 2024 – 30 April 2024 sebanyak 73 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 71 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana - 2 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 41 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (41 Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan - April : (158 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 April 2024 hingga 30 April 2024, sebanyak kosong (0) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	0% (0 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan - April : (4 Keputusan)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 April 2024 hingga 30 April 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 - April : (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