

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI APRIL TAHUN 2025

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2025 hingga 30 April 2025 satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan. 1. Misi pelaburan YAB Menteri Besar ke Negara Eropah pada 9 Mei 2025 hingga 18 Mei 2025	100% 1 projek	Pencapaian dari Jan – Apr : (3 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2025 hingga 30 April 2025, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Ucapan penggulungan perbahasan Sidang Dewan Negeri YAB Menteri Besar	100% 1 input	Pencapaian dari Jan – Apr : (4 input)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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 649 dan tuntutan berjumlah RM 2,372,823.37 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 649 Baucar	Pencapaian dari Jan – Apr : (1988 Baucar RM 6,982,868.18)	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 bulan Januari 2025 dan sebanyak 448 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Jan – Apr : (76 Hari)	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	22 Aduan	100% 22 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (78 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	18 Aduan	100% 18 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (62 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (0 Penyelenggaraan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
6.	Penyelenggaraan Kuarter Kerajaan Negeri:					BKP
	a) Aduan Pembaikan Kecemasan	7 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (3 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	1 aduan	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (1 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	105 Tempahan/ Penyewaan	100% 105 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Apr : (356 Tempahan/ Penyewaan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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 hingga 30 April 2025 , pentadbiran ini telah menerima sebanyak 59 permohonan.	100% 59 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (193 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 30 April 2025 , majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 6 majlis.	100% 6 Majlis	Pencapaian dari Jan – Apr : (15 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	Permohonan - Lulus Permohonan = 15 - Tidak lulus permohonan = 2 - Batal permohonan = 0	100% 15 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Apr : (100 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	15 pembaikan	100% 15 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (74 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	2 Pembaikan	100% 2 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (6 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Apr : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 54 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 54 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (93 Permohonan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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 7 Mac 2025 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 15 April 2025.	100% 1 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Apr : (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 : 09.04.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2176 Edaran pada 11.04.2025 30.04.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2177 Edaran pada 02.05.2025	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Apr : (13 Mesyuarat)	DN & MMK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 17 permohonan	100% 17 permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (77 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 20 permohonan	100% 20 permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (110 permohonan)	
15.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 1 permohonan	100% 1 permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (4 permohonan)	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2025 hingga 30 April 2025 , sebanyak 126 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% 126 permohonan	Pencapaian dari Jan – Apr : (479 permohonan)	
17.	Memproses Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP)	9 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2025 hingga 30 April 2025, tiada tuntutan yang diterima daripada PBT.	100%	Pencapaian dari Jan – Apr : (14 PBT)	BKT

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi April 2025, hanya satu (1) Surat Kelulusan bagi satu (1) projek di bawah peruntukan Pembangunan P07 Bahagian Kerajaan Tempatan berjumlah RM 53,600.00 telah dikeluarkan kepada PBT pada 21 April 2025 selepas kelulusan minit daripada Setiausaha Bahagian, Bahagian Kerajaan Tempatan pada hari yang sama.	100% (1 Surat Kelulusan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (43 Surat Kelulusan)	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAА.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 April 2025 hingga 30 April 2025 , sejumlah dua (2) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (13 Aduan)	BK
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAА:					BK
	Biasa	15 hari bekerja	Satu (1) aduan dalam tindakan UPEN = 1 Satu (1) aduan telah selesai Bhg Pengurusan Maklumat = 1	100% (2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (12 Aduan)	
	Kompleks	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Apr : (1 Aduan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
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 : - Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 1 Tahun 2025 pada 25 Mac 2025	100% dilaporkan bagi suku pertama tahun 2025 (Bilangan Mesyuarat : 1) (Bilangan Laporan : 2)	Pencapaian dari Jan – Apr : (1 Mesyuarat) (2 Laporan) dilaporkan bagi suku pertama tahun 2025.	BAD
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					BPM
	a) Kecil	15 hari bekerja	62 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (304 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	Tiada aduan			
	Dari 1 Januari – 30 April 2025 sebanyak 304 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 241 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana – 19 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar – 44 aduan/permohonan penyelenggaraan					

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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:					BPM
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 18 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (91 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 1 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan			
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 April 2025 hingga 30 April 2025, 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 – Apr : (3 Maklum Balas)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 April 2025 hingga 30 April 2025, 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 – Apr : (8 keputusan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 30 April 2025, sebanyak 124 baucar berjumlah RM 385,614.27	100% (124 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Apr : (447 Baucar berjumlah RM 1,666,504.64)	PEJABAT MB
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	Sehingga 30 April 2025, terdapat 32 permohonan dan 6 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (32 permohonan & 6 aduan)	Pencapaian dari Jan – Apr : (95 permohonan & 22 aduan)	PEJABAT MB