

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI DISEMBER 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	<p>Bagi tempoh 1 Disember 2025 hingga 31 Disember 2025, tiga (3) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.</p> <p>1. Penyelesaian Akhir Tuntutan Quantum Merit Bagi Projek Rancangan Tapak Kediaman Anggota Kerajaan/Awam Taman Kinta Perdana di Mukim Hulu Sungai Terap, Daerah Kinta.</p> <p>2. Status Dan Hala Tuju Pembangunan Projek Mini Hidroelektrik Di Negeri Perak Oleh Perbadanan Kemajuan Negeri Perak (PKNP).</p> <p>3. Cadangan Memperkasakan Kempen Tanpa Beg Plastik Melalui Larangan Pemberian Dan Penggunaan Beg Plastik Jinjit Sekali Guna Di Seluruh Negeri Perak Pada Tahun 2025.</p>	100% 3 projek	Pencapaian dari Jan – Dis : (19 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	<p>Bagi tempoh 1 Disember 2025 hingga 31 Disember 2025, tiada (0) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.</p>	100% 0 input	Pencapaian dari Jan – Dis : (11 input)	UPEN

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 529 dan tuntutan berjumlah RM 3,870,528.68 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 529 Baucar	Pencapaian dari Jan – Dis : (5868 Baucar RM 32,323,739.71)	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 Ogos 2025 dan sebanyak 309 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : (79 Hari)	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	9 Aduan	100% 9 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (223 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	3 Aduan	100% 3 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (145 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1 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	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	2 Aduan	100% 2 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (16 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	120 Tempahan/ Penyewaan	100% 120 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1212 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 31 Disember 2025, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 33 permohonan.	100% 33 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (601 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 31 Disember 2025, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 0 majlis.	100% 0 Majlis	Pencapaian dari Jan – Dis : (32 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 <ul style="list-style-type: none"> Lulus Permohonan = 20 Tidak lulus permohonan = 2 Batal permohonan = 3 	100% 20 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Dis : (348 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	0 pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (209 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (48 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Penyelenggaraan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Dis : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 3 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 3 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (220 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 6 Ogos 2025 untuk Mesyuarat Dewan Negeri bermula 9 September 2025.	100% 1 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Dis : (2 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. 03.12.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2201 Edaran pada 05.12.2025 2. 10.12.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2202 Edaran pada 12.12.2025 3. 17.12.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2203 dan 2204 Edaran pada 18.12.2025	100% 4 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Dis : (40 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: 14 permohonan	100% 14 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (207 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 8 permohonan	100% 8 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (229 permohonan)	
15.	Mengemukakan permohonan lanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 2 permohonan	100% 2 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (23 permohonan)	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2025 hingga 31 Disember 2025 , sebanyak 219 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% 219 permohonan	Pencapaian dari Jan – Dis : (1938 permohonan)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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 Disember 2025. Kesemua tuntutan SMK bagi 17 PBT telah diselesaikan.	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : (17 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Disember 2025, tiada Mesyuarat Kelulusan Projek diadakan dan tiada Surat Kuasa dikeluarkan.	100%	Pencapaian dari Jan – Dis : (57 Surat Kelulusan)	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Disember 2025 hingga 31 Disember 2025 , sejumlah tiga (3) aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (3 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (48 Aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					
	<ul style="list-style-type: none"> Biasa 	15 hari bekerja	<p>Satu (1) aduan dalam tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> Bhg Kerajaan Tempatan = 1 <p>Dua (2) aduan telah selesai</p> <ul style="list-style-type: none"> BPSM = 1 UPEN = 1 	100% (3 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (46 Aduan)	BK
	<ul style="list-style-type: none"> Kompleks 	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Dis : (2 Aduan)	
21.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November	<p>Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada :</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 1 Tahun 2025 pada 25 Mac 2025 Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 2 Tahun 2025 pada 9 dan 14 Julai 2025 Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 3 Tahun 2025 pada 9 Oktober 2025 Mesyuarat Jawatankuasa Audit (JKA) Bilangan 4 Tahun 2025 pada 29 Disember 2025 	<p>100% dilaporkan bagi suku keempat tahun 2025</p> <p>(Bilangan Mesyuarat : 4)</p> <p>(Bilangan Laporan : 18)</p>	Pencapaian dari Jan – Dis : (4 Mesyuarat) (18 Laporan) dilaporkan bagi suku keempat tahun 2025.	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
22.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:					
	a) Kecil	15 hari bekerja	35 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (613 Aduan)	BD
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	Tiada aduan			
Dari 1 Januari – 31 Disember 2025 sebanyak 613 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 527 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana – 41 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar – 45 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 6 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (190 Aduan)	BD
b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 3 aduan lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan				

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	3 hari bekerja	1 Disember 2025 hingga 31 Disember 2025, 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 – Dis : (15 Maklum Balas)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 Disember 2025 hingga 31 Disember 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 – Dis : (22 Keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 31 Disember 2025, sebanyak 138 baucar berjumlah RM 994,800.99.	100% (138 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Dis : (1537 Baucar berjumlah RM 7,457,468.12)	PEJABAT MB
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	Sehingga 31 Disember 2025, terdapat 28 permohonan dan 2 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (28 Permohonan & 2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Dis : (402 Permohonan & 62 Aduan)	PEJABAT MB