

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI NOVEMBER 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 November 2025 hingga 30 November 2025, satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan. 1. Penyertaan Program Pameran Mihas@Shanghai Bersama Pameran China International Import Expo dari 5 hingga 10 November 2025 di National Exhibition And Convention Centre, Shanghai, China.	100% 1 projek	Pencapaian dari Jan – Nov : (16 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 November 2025 hingga 30 November 2025, satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Perbincangan jawapan lisan sidang Dewan Negeri.	100% 1 input	Pencapaian dari Jan – Nov : (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 612 dan tuntutan berjumlah RM 3,448,809.91 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 612 Baucar	Pencapaian dari Jan – Nov : (5339 Baucar RM 8,453,211.03)	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 – Nov : (79 Hari)	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	26 Aduan	100% 15 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (214 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	22 Aduan	100% 13 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (142 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (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	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	2 Aduan	100% 2 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (14 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (1 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	120 Tempahan/ Penyewaan	100% 132 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Nov : (1092 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 November 2025 , pentadbiran ini telah menerima sebanyak 68 permohonan .	100% 68 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Nov : (568 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 30 November 2025 , majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 1 majlis .	100% 1 Majlis	Pencapaian dari Jan – Nov : (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 - Lulus Permohonan = 28 - Tidak lulus permohonan = 7 - Batal permohonan = 4	100% 28 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Nov : (328 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	6 pembaikan	100% 6 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (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 – Nov : (48 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Penyelenggaraan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Nov : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 11 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 11 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Nov : (217 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 – Nov : (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. 06.11.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2199 Edaran pada 10.11.2025 2. 19.11.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2200 Edaran pada 21.11.2025	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Nov : (36 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 – Nov : (193 permohonan)	BPSM
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 23 permohonan	100% 23 permohonan	Pencapaian dari Jan – Nov : (221 permohonan)	
15.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 5 permohonan	100% 5 permohonan	Pencapaian dari Jan – Nov : (21 permohonan)	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 November 2025 hingga 30 November 2025 , sebanyak 214 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% 214 permohonan	Pencapaian dari Jan – Nov : (1719 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 Oktober 2025. Kesemua tuntutan SMK bagi 17 PBT telah diselesaikan.	100%	Pencapaian dari Jan – Okt : (17 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi Oktober 2025, satu (1) Surat Kelulusan melibatkan dua (2) projek di bawah peruntukan Pembangunan P07 Bahagian Kerajaan Tempatan berjumlah RM 18,000.00 telah dikeluarkan kepada PBT bertarikh 10 Oktober 2025 susulan daripada minit Setiausaha Bahagian BKT.	100% (1 Surat Kelulusan)	Pencapaian dari Jan – Okt : (57 Surat Kelulusan)	BKT
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAAs.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 November 2025 hingga 30 November 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 – Nov : (45 Aduan)	BK

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAAs:					BK
	Biasa	15 hari bekerja	Tiga (3) aduan dalam tindakan - Bhg Korporat = 1 - Unit Integriti = 2	100% (3 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Nov : (43 Aduan)	
	Kompleks	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Nov : (2 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 : - 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	100% dilaporkan bagi suku ketiga tahun 2025 (Bilangan Mesyuarat : 3) (Bilangan Laporan : 10)	Pencapaian dari Jan – Nov : (3 Mesyuarat) (10 Laporan) dilaporkan bagi suku ketiga tahun 2025.	BAD

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:					BD
	a) Kecil	15 hari bekerja	29 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Nov : (577 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	1 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	1 aduan			
	Dari 1 Januari – 30 November 2025 sebanyak 577 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 492 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana – 40 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:					BD
	a) Jarak kurang 25km	1 hari bekerja	Sebanyak 13 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Nov : (181 Aduan)	
	b) Jarak lebih 25km	2 hari bekerja	Sebanyak 0 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 November 2025 hingga 30 November 2025, sebanyak dua (2) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	100% (2 Maklum Balas)	Pencapaian dari Jan – Nov : (14 Maklum Balas)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 November 2025 hingga 30 November 2025, sebanyak lapan (8) keputusan hukuman tatatertib telah dimaklumkan kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh mesyuarat bersidang.	100% (8 Keputusan)	Pencapaian dari Jan – Nov : (22 Keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 30 November 2025, sebanyak 157 baucar berjumlah RM 1,065,133.66.	100% (157 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Nov : (1399 Baucar berjumlah RM 6,462,667.13)	PEJABAT MB
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	Sehingga 30 November 2025, terdapat 31 permohonan dan 2 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (31 Permohonan & 2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Nov : (374 Permohonan & 60 Aduan)	PEJABAT MB