

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI SEPTEMBER 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 September 2025 hingga 30 September 2025 tiada (0) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 0 projek	Pencapaian dari Jan – Sept : (15 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 September 2025 hingga 30 September 2025 , satu (1) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja. 1. Sesi Libat Urus Pasca Pembentangan RMK13.	100% 1 input	Pencapaian dari Jan – Sept : (9 input)	UPEN
3.	Memastikan bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	14 hari bekerja	Sebanyak 518 dan tuntutan berjumlah RM 8,025,693.71 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	100% 518 Baucar	Pencapaian dari Jan – Sept : (4128 Baucar RM 21,969,687.29)	BKP

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	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 bulan Ogos 2025 dan sebanyak 309 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	100%	Pencapaian dari Jan – Sept : (79 Hari)	BKP
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					BKP
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	7 hari	10 Aduan	100% 10 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (173 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	21 hari bekerja	7 Aduan	100% 7 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (107 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	90 hari bekerja	0 Aduan	0% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (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 – Sept : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	1 Aduan	100% 1 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (10 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (1 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	110 Tempahan/ Penyewaan	100% 110 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan – Sept : (840 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 September 2025, pentadbiran ini telah menerima sebanyak 49 permohonan.	100% 49 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Sept : (459 Permohonan)	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	60 hari sebelum sesuatu majlis	1 hingga 30 September 2025, majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 0 majlis.	100% 0 Majlis	Pencapaian dari Jan – Sept : (28 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 = 34 - Tidak lulus permohonan = 5 - Batal permohonan = 10	100% 34 Permohonan yang berjaya	Pencapaian dari Jan – Sept : (255 Permohonan)	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu	36 pembaikan	100% 36 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (178 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)	

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
	c) Penyelenggaraan pembaikan	Minor : 3 hari	5 Pembaikan	100% 5 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (44 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Penyelenggaraan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan – Sept : (0 Penyelenggaraan)	
10.	Pengurusan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Proses Permohonan Kad Keselematan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 20 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 20 Permohonan	Pencapaian dari Jan – Sept : (183 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 – Sept : (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. 03.09.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2193 Edaran pada 04.09.2025 2. 22.09.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2194 Edaran pada 24.09.2025	100% 2 Mesyuarat	Pencapaian dari Jan – Sept : (30 Mesyuarat)	DN & MMK
13.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	15 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 12 permohonan	100% 12 permohonan	Pencapaian dari Jan – Sept : (162 permohonan)	BPSM

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 14 permohonan	100% 14 permohonan	Pencapaian dari Jan – Sept : (179 permohonan)	BPSM
15.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 4 permohonan	100% 4 permohonan	Pencapaian dari Jan –Sept : (14 permohonan)	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	7 hari bekerja	Bagi tempoh 1 September 2025 hingga 30 September 2025 , sebanyak 161 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% 161 permohonan	Pencapaian dari Jan – Sept : (1288 permohonan)	
17.	Memproses Tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP)	9 hari bekerja	Tiada tuntutan diterima bagi bulan September 2025. Kesemua tuntutan SMK bagi 17 PBT telah diselesaikan.	100%	Pencapaian dari Jan – Sept : (17 PBT)	BKT
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	3 hari bekerja	Bagi September 2025, tiada mesyuarat kelulusan diadakan dan tiada surat kuasa dikeluarkan.	100%	Pencapaian dari Jan – Sept : (56 Surat Kelulusan)	BKT

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Bagi tempoh 1 September 2025 hingga 30 September 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 – Sept : (35 Aduan)	BK
20.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					BK
	Biasa	15 hari bekerja	Satu (1) aduan dalam tindakan - Unit Integriti = 1 Satu (1) aduan telah selesai - BPSM = 1	100% (2 Aduan)	Pencapaian dari Jan – Sept : (34 Aduan)	
	Kompleks	365 hari	Tiada aduan	-	Pencapaian dari Jan – Sept : (1 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	100% dilaporkan bagi suku kedua tahun 2025 (Bilangan Mesyuarat : 2) (Bilangan Laporan : 7)	Pencapaian dari Jan – Sept : (2 Mesyuarat) (7 Laporan) dilaporkan bagi suku kedua 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	28 aduan	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Sept : (520 Aduan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	11 aduan			
	c) Besar	80 hari bekerja	Tiada aduan			
	Dari 1 Januari – 30 September 2025 sebanyak 520 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 438 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana – 38 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar – 44 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 5 aduan kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (Penyelenggaraan)	Pencapaian dari Jan – Sept : (149 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 September 2025 hingga 30 September 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 – Sept : (8 Maklum Balas)	INTEGRITI
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	14 hari bekerja	1 September 2025 hingga 31 September 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 – Sept : (14 keputusan)	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Sehingga 30 September 2025, sebanyak 112 baucar berjumlah RM 461,370.71	100% (112 Baucar)	Pencapaian dari Jan – Sept : (1052 Baucar berjumlah RM 4,605,730.89	PEJABAT MB
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	3 hari dari tarikh aduan diterima	Sehingga 30 September 2025, terdapat 50 permohonan dan 4 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	100% (50 permohonan & 4 aduan)	Pencapaian dari Jan – Sept : (303 permohonan & 50 aduan)	PEJABAT MB