

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

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
1.	Mengemukakan keputusan permohonan dan cadangan projek yang lengkap.	<b>90 hari bekerja</b>	<p>Bagi tempoh <b>1 Januari 2025</b> hingga <b>31 Januari 2025 satu (1)</b> permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.</p> <p>1. Pelaporan Penilaian Tuntutan Quantum Merit Bagi Projek Rancangan Tapak Kediaman Anggota Kerajaan / Awam Taman Kinta Perdana di Mukim Sungai Terap, Daerah Kinta.</p>	<b>100% 1 projek</b>	<b>Pencapaian dari Jan: (1 projek)</b>	<b>UPEN</b>
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi.	<b>14 hari bekerja</b>	<p>Bagi tempoh <b>1 Januari 2025</b> hingga <b>31 Januari 2025, satu (1)</b> input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>1. Executive Talk dan Perutusan Tahun Baharu 2025</p>	<b>100% 1 input</b>	<b>Pencapaian dari Jan: (1 input)</b>	

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.	<b>14 hari bekerja</b>	Sebanyak 329 dan tuntutan berjumlah RM 436,076.91 telah dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh ia diterima dengan lengkap dan sempurna.	<b>100% 329 Baucar</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (329 Baucar RM 436,076.91)</b>	<b>BKP</b>
4.	Penawaran Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak bagi Sesi Baharu diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup iklan.	<b>90 hari bekerja</b>	Penawaran telah selesai dilaksanakan pada bulan Januari 2025 dan sebanyak 448 permohonan yang layak dan lengkap telah diluluskan oleh Lembaga.	<b>100%</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (76 Hari)</b>	<b>BKP</b>
5.	Penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan, Bangunan Seri Perak, Laman Seri Ridzuan :					<b>BKP</b>
	a) Aduan Pembaikan kecemasan	<b>7 hari</b>	<b>20 Aduan</b>	<b>100% 20 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (20 Penyelenggaraan)</b>	
	b) Aduan Pembaikan kecil (minor)	<b>21 hari bekerja</b>	<b>17 Aduan</b>	<b>100% 17 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (17 Penyelenggaraan)</b>	
	c) Aduan Pembaikan besar (major)	<b>90 hari bekerja</b>	<b>0 Aduan</b>	<b>0% 0 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (0 Penyelenggaraan)</b>	

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 : (0 Penyelenggaraan)	
	b) Aduan Pembaikan Kecil (minor)	21 hari bekerja	0 Aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan : (0 Penyelenggaraan)	
	c) Aduan Pembaikan Besar (major)	90 hari bekerja	0 aduan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan : (0 Penyelenggaraan)	
7.	Permohonan penyewaan fasiliti Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
	a) Keputusan Permohonan Penyewaan	5 hari bekerja	75 Tempahan/ Penyewaan	100% 75 Tempahan/ Penyewaan	Pencapaian dari Jan : (75 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	<b>Permohonan 3 hari sebelum</b>	<b>1 hingga 31 Januari 2025</b> , pentadiran ini telah menerima sebanyak <b>41 permohonan.</b>	<b>100% 41 Permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (41 Permohonan)</b>	
	b) Merancang, Menganjur Serta Menguruskan Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan Negeri	<b>60 hari sebelum sesuatu majlis</b>	<b>1 hingga 31 Januari 2025</b> , majlis yang telah dilaksanakan adalah sebanyak <b>2 majlis.</b>	<b>100% 2 Majlis</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (2 Majlis)</b>	
9.	Pengurusan Kenderaan Kerajaan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak:					BKP
	a) Permohonan penggunaan kenderaan melalui sistem tempahan fasiliti	<b>Kelulusan dalam masa dua (2) hari bekerja</b>	Permohonan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lulus Permohonan = 37</li> <li>• Tidak lulus permohonan = 0</li> <li>• Batal permohonan = 12</li> </ul>	<b>100% 37 Permohonan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (37 Permohonan)</b>	
	b) Penyelenggaraan berjadual/ berkala	<b>Odometer atau tempoh masa yang mana terdahulu</b>	<b>23 pembaikan</b>	<b>100% 23 Penyelenggaraan</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (23 Penyelenggaraan Berjadual/ Berkala)</b>	

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 : (0 Penyelenggaraan)	
		Major : 7 hari	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan : (0 Penyelenggaraan)	
	d) Penyelenggaraan kecemasan	24 jam setelah terima aduan	0 Pembaikan	100% 0 Penyelenggaraan	Pencapaian dari Jan : (0 Penyelenggaraan)	
10	Pengurusan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan:					BKP
a) Proses Permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan	14 hari bekerja	Sebanyak 14 permohonan Kad Keselamatan Bangunan Perak Darul Ridzuan telah diproses mengikut tempoh yang ditetapkan	100% 14 Permohonan	Pencapaian dari Jan : (14 Permohonan)		

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
11.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	<b>14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri</b>	-	-	Pencapaian dari Jan : -	DN & MMK
12.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	<b>2 hari bekerja</b>	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> selepas tarikh minit mesyuarat disahkan.  Perincian :  1. 02.01.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2165 Edaran pada 04.01.2025  2. 08.01.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2166 Edaran pada 10.01.2025  3. 22.01.2025 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2167 Edaran pada 23.01.2025	<b>100% 3 Mesyuarat</b>	Pencapaian dari Jan : <b>(3 Mesyuarat)</b>	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: <b>22 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>22 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan : <b>(22 permohonan)</b>	<b>BPSM</b>
14.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	15 hari	Pemberian Taraf Berpencen: <b>14 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>14 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan : <b>(14 permohonan)</b>	
15.	Mengemukakan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	15 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: <b>0 permohonan</b>	<b>100%</b> <b>0 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan : <b>(0 permohonan)</b>	
16.	Memproses permohonan keluar negara bagi permohonan yang lengkap melalui Sistem PETRA	<b>7 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Januari 2025</b> hingga <b>31 Januari 2025</b> , sebanyak 211 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.	<b>100%</b> <b>211 permohonan</b>	Pencapaian dari Jan : <b>(211 permohonan)</b>	

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)	<b>9 hari bekerja</b>	Bagi tempoh 1 Januari 2025 hingga 31 Januari 2025, bayaran SMK telah dibuat kepada 5 PBT dalam tempoh piagam	<b>100% (5 PBT)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (5 PBT)</b>	<b>BKT</b>
18.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi Januari 2025, sebanyak dua puluh empat (24) Surat Kelulusan bagi tiga puluh empat (34) projek di bawah peruntukan Pembangunan P07 Bahagian Kerajaan Tempatan berjumlah RM5,477,305.20 telah dikeluarkan kepada PBT pada 24 Januari 2025 (Jumaat) selepas <b>mesyuarat kelulusan</b> dilaksanakan pada 22 Januari 2025 (Rabu).	<b>100% (24 Surat Kelulusan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (24 Surat Kelulusan)</b>	<b>BKT</b>

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	KUMULATIF	TINDAKAN
19.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	<b>3 hari bekerja</b>	Bagi tempoh <b>1 Januari 2025</b> hingga <b>31 Disember 2025</b> , sejumlah <b>dua (2) aduan</b> telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<b>100% (2 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (2 Aduan)</b>	<b>BK</b>
20	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:					<b>BK</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biasa</li> </ul>	<b>15 hari bekerja</b>	<b>Satu (1) aduan dalam tindakan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bahagian Korporat = 1</b></li> </ul>	<b>100% (1 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (1 Aduan)</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompleks</li> </ul>	<b>365 hari</b>	<b>Satu (1) aduan telah selesai lebih 15 hari</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Unit Integriti = 1</b></li> </ul>	<b>100% (1 Aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (1 Aduan)</b>	
21.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	<b>Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November</b>	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada : -	-	<b>Pencapaian dari Jan : -</b>	<b>BAD</b>

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	<b>15 hari bekerja</b>	<b>40</b> aduan	<b>100% (Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (50 Aduan)</b>	<b>BPM</b>
	b) Sederhana	<b>30 hari bekerja</b>	<b>10</b> aduan			
	c) Besar	<b>80 hari bekerja</b>	<b>0</b> aduan			
	Dari <b>1 Januari – 31 Januari 2025</b> sebanyak <b>50 aduan/permohonan</b> yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – <b>40 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Sederhana - <b>10 aduan/permohonan penyelenggaraan</b> Kategori Besar– <b>tiada aduan/permohonan penyelenggaraan</b>					
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:					
	a) Jarak kurang 25km	<b>1 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>22 aduan</b> kurang 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	<b>100% (Penyelenggaraan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (22 Aduan)</b>	<b>BPM</b>
	b) Jarak lebih 25km	<b>2 hari bekerja</b>	Sebanyak <b>0 aduan</b> lebih 25km dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan			

<b>BIL</b>	<b>JANJI PIAGAM PELANGGAN 2025</b>	<b>TEMPOH</b>	<b>PENCAPAIAN</b>	<b>PERATUSAN PENCAPAIAN</b>	<b>KUMULATIF</b>	<b>TINDAKAN</b>
24.	Memberi maklumbalas penerimaan aduan integriti kepada pengadu	<b>3 hari bekerja</b>	1 Januari 2025 hingga 31 Januari 2025, sebanyak satu ( 1 ) maklum balas penerimaan aduan integriti dihantar kepada pengadu dalam tempoh tiga ( 3 ) hari bekerja selepas aduan diterima.	<b>0% (1 Maklum Balas)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (1 Maklum Balas)</b>	<b>INTEGRITI</b>
25	Mengeluarkan surat keputusan hukuman tatatertib kepada Jabatan dan kakitangan berkenaan	<b>14 hari bekerja</b>	1 Januari 2025 hingga 31 Januari 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.	<b>0% (0 keputusan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (0 keputusan)</b>	
26.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal	<b>10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap</b>	Sehingga 31 Januari 2025, sebanyak <b>112 baucar</b> berjumlah RM223,242.52	<b>100% (112 Baucar)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (112 Baucar berjumlah RM223,242.52)</b>	<b>PEJABAT MB</b>
27.	Pengurusan Aduan Awam - Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu.	<b>3 hari dari tarikh aduan diterima</b>	Sehingga 31 Januari 2025, terdapat 33 permohonan dan 8 aduan yang diterima oleh Pejabat Menteri Besar Perak. Kesemua permohonan dan aduan tersebut telah diambil tindakan.	<b>100% (33 permohonan &amp; 8 aduan)</b>	<b>Pencapaian dari Jan : (33 permohonan &amp; 8 aduan)</b>	<b>PEJABAT MB</b>

