

**Pencapaian Piagam Pelanggan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor bagi tahun 2019 ( Januari – Oktober)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PROGRAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA / STANDARD PROGRAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPA TI STANDARD	PERATUS STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPA TI STANDARD	PERATUS STANDARD
1	Memastikan pembayaran penajaan kepada pemohon pinjaman pelajaran yang diluluskan dalam saringan diberikan kepada pelajar tajaan baru dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh tutup permohonan.	BPSM	Penyerahan perjanjian telah dilaksanakan pada 29 Okt 2019 - 4 Nov 2019. Pembayaran dijangkakan dilaksanakan pada 29 November 2019	Penyerahan perjanjian telah dilaksanakan pada 29 Okt 2019 - 4 Nov 2019. Pembayaran dijangkakan dilaksanakan pada 29 November 2019	Penyerahan perjanjian telah dilaksanakan pada 29 Okt 2019 - 4 Nov 2019. Pembayaran dijangkakan dilaksanakan pada 29 November 2019	Penyerahan perjanjian telah dilaksanakan pada 29 Okt 2019 - 4 Nov 2019. Pembayaran dijangkakan dilaksanakan pada 29 November 2019
2	Mengemaskini maklumat di Portal Selangor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	BTM	13	100%	0	0.00%
3	Memberi maklumbalas kepada pertanyaan yang diterima melalui Portal Selangor dalam tempoh 3 hari bekerja.	BTM	6	100%	0	0.00%
4	Menyelesaikan proses Tender/ Sebut Harga dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup tender/sebutharga	BKP	21	100%	0	0.00%
5	Memproses Baucar Bayaran tidak melebihi 14 hari bekerja sehingga tarikh cek/EFT dikeluarkan	BKP (Unit Kewangan)	7,511 baucar bayaran	100%	0	0.00%
6	Memastikan permohonan pembaharuan Lesen Pelelong dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh terima borang permohonan pembaharuan diterima	SPBT	Pembaharuan lesen pelelong - Proses pembaharuan Lesen Pelelong Negeri Selangor akan dilaksanakan pada bermula bulan Oktober 2019		Pembaharuan lesen pelelong - Proses pembaharuan Lesen Pelelong Negeri Selangor akan dilaksanakan pada bermula bulan Oktober 2019	
7	Memaklumkan keputusan permohonan Bantuan Sihat Selangor dalam tempoh 20 hari bekerja selepas dokumen lengkap diterima.	SPBT	Proses pemakluman keputusan permohonan kepada pemohon tidak dapat dilaksanakan kerana peruntukan tidak mencukupi dan permohonan peruntukan tambahan baru sahaja diluluskan.		Proses pemakluman keputusan permohonan kepada pemohon tidak dapat dilaksanakan kerana peruntukan tidak mencukupi dan permohonan peruntukan tambahan baru sahaja diluluskan.	
8	Memastikan edaran kertas-kertas mesyuarat kepada Ahli Dewan Negeri 3 hari sebelum Mesyuarat Persidangan Dewan Negeri.	PEJABAT DEWAN	18	100.00%	0	0.00%
9	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana.	PENGURUSAN BENCANA	266	100%	0	0.00%
10	Memberikan maklumbalas kepada pengadu (yang telah dikenalpasti) selepas siasatan selesai bagi aduan Integriti dalam tempoh 7 hari bekerja.	INTEGRITI	23	100%	0	0.00%
11	Memastikan maklum balas diberikan kepada pengadu (oleh bahagian/jabatan/agensi) bagi aduan awam berkaitan Pentadbiran SUK dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh aduan diterima dalam SISPA.	KORPORAT	54	65%	29	35%
12	Memastikan peruntukan tahunan dibelanjakan sekurang-kurangnya 90% bagi projek dan program yang menyumbang kepada sosio ekonomi Negeri Selangor	SEKTORAL	RM1,722,641.00	69%	-	-
13	Edaran dan penghantaran Cabutan Keputusan Minit MMKN dilaksanakan dalam tempoh masa ditetapkan.	MMKN	4 hari	100%	0	0.00%