

**Pencapaian Piagam Pelanggan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor bagi Setengah Tahun Pertama 2017 ( Januari – Jun)**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN	MENEPATI TEMPOH MASA/ STANDARD PROGRAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI MASA / STANDARD PROGRAM PELANGGAN	
			JUMLAH MENEPATI STANDARD	PERATUS STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI 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	589	100%	0	0%
2	Mengemaskini maklumat di Portal Selangor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	BTM	50 (JAN-JUN)	100%	0	0%
3	Memberi maklumbalas kepada pertanyaan yang diterima melalui Portal Selangor dalam tempoh 3 hari bekerja.	BTM	343 (JAN-JUN)	100%	0	0%
4	Menyelesaikan proses Tender/ Sebut Harga dalam tempoh 90 hari dari tarikh iklan dikeluarkan.	BKP	19	100%	0	0%
5	Memberikan maklum balas bagi kelulusan tempahan dewan/ rumah rehat dalam tempoh 1 hari bekerja.	BKP	217	100%	0	0%
6	Memberikan maklum balas mengenai pemprosesan tuntutan pengembalian deposit tempahan dewan kepada pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja	BKP	24	100%	0	0%
7	Mengeluarkan Pesanan Tempatan/ Inden Kerja tidak melebihi 3 hari bekerja daripada tarikh terima permohonan dengan lengkap dan teratur.	BKP (Unit Kewangan)	406 Pesanan Tempatan/ 92 Inden Kerja	100%	0	0%
8	Memproses Baucar Bayaran tidak melebihi 14 hari bekerja sehingga tarikh cek/EFT dikeluarkan	BKP (Unit Kewangan)	4,736 Baucar Bayaran	100%	0	0%
9	Memastikan Pemprosesan Pendaftaran Maklumat Kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap.	SPBT	1302	100%	0	0%
10	Memastikan edaran kertas-kertas mesyuarat kepada Ahli Dewan Negeri 3 hari sebelum Mesyuarat Persidangan Dewan Negeri.	PEJABAT DEWAN		100%	0	0%
11	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana.	PENGURUSAN BENCANA	296	100%	0	0%
12	Memberikan maklumbalas kepada pengadu (yang telah dikenalpasti) bagi aduan Integriti dalam tempoh 7 hari bekerja.	INTERGRITI	20	95.24%	1	4.76%
13	Memberikan maklumbalas kepada pengadu (selepas maklumbalas diterima daripada jabatan/agensi) bagi aduan awam dalam tempoh 7 hari bekerja.	KORPORAT	1133	100%	0	0%
14	Memastikan peruntukan dibelanjakan 100% bagi projek dan program yang menyumbang kepada sosio ekonomi negeri	SEKTORAL	RM54,845,973.23 daripada RM 89,026,728.85 telah dibelanjakan kepada Program Pembangunan Kerajaan Negeri Selangor	64.39%	Sebanyak RM34,180,755.62 masih belum dibelanjakan sehingga Oktober 2017	35.61%