| Bil | Nama Bahagian | Piagam Pelanggan | Sasaran Pencapaian | Pencapaian Sebenar Bulan | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Jan | Feb | Mac | April | Mei | Jun | Julai | Ogos | Sept | Okt | Nov | Dis |
| 1 | Unit Pengurusan Korporat dan Integriti | Maklumbalas aduan dikemukakan dalam tempoh 15 hari dari tarikh aduan diterima | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| 2 | Pejabat Menteri Besar | Menyediakan seorang Pegawai Khidmat Pelanggan di kaunter untuk memastikan setiap pelanggan dilayan dengan bersopan santun, mesra dan adil. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan kata alu-aluan, teks ucapan, perutusan YAB Menteri Besar dapat disediakan 1 minggu sebelum sebelum sesuatu majlis berlangsung. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Bertanggungjawab untuk memproses / menjawab semua dokumen rasmi / sokongan / aduan dengan segera, tepat dan berkesan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| 3 | Bahagian Dewan Undangan Negeri & Majlis Mesyurat Kerajaan | Keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri diedarkan tidak lewat daripada tujuh (7) hari setelah minit MMK disahkan. | 100% | 100% (60) | 100% (48) | | | | | | | | | | |
| | | Persidangan Dewan Undangan Negeri diadakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh persidangan yang terakhir di dalam sesuatu penggal. | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| 4 | Bahagian Khidmat Pengurusan | 1. Memastikan tuntutan dibayar tujuh (7) hari selepas dokumen lengkap diterima | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | 2. Menguruskan permohonan penggunaan kenderaan rasmi jabatan dalam tempoh tujuh (7) hari. (Tertakhluk kepada dokumen lengkap) | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| 5 | Bahagian Pengurusan Majlis, Protokol dan Istiadat | Menyelaras dan melaksanakan Majlis-majlis Rasmi Kerajaan dengan profesional dan efisyen mengikut ketetapan | 100% | 100% (12) | 100% (1) | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Bahagian Pengurusan Sumber Manusia | Urusan perkhidmatan di bawah bidang kuasa Kerajaan Negeri diselesaikan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima bagi<br>i. Pengesahan pelantikan;<br>ii. Pengesahan dalam perkhidmatan; dan<br>iii. Pemberian Taraf Berpencen | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Surat kelulusan penanggungan kerja dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Dokumen persaraan yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat daripada enam (6) bulan bagi Persaraan Paksa dan tiga (3) bulan bagi Persaraan Pilihan dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Maklumbalas terhadap permohonan perkhidmatan psikologi kaunseling diberikan dalam masa tujuh (7) hari bekerja | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Menyediakan laporan permohonan keputusan Pentadbiran Ujian Psikometrik pegawai dan kakitangan dalam tempoh lima (5) hari bekerja. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan permohonan latihan industri diproses dalam masa Empat Belas (14) hari bekerja. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| 7 | Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat | 1. Menyediakan perkhidmatan sokongan teknikal terhadap aduan kerosakan ICT kepada semua kakitangan PSUKPs dengan respon dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari aduan diterima melalui helpdesk.perlis.gov.my, sekiranya melibatkan pembekal luar/ alat ganti akan diselesaikan dalam tempoh dua (2) bulan. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan kebolehcapaian kepada rangkaian internet (MyGov*Net) sehingga tahap SLG 99.5% sepanjang tahun. | 99.50% | 99.50% | 99.50% | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Majlis Sukan Negeri | Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Sukan dua (2) kali setahun bagi setiap sukan di bawah program | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| | | Memproses tempahan kemudahan sukan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | 100% | 95.24% | 100% | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | Bahagian Perancang Ekonomi Negeri | Mengangkat Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMK) ke pertimbangan MMK dalam tempoh masa tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Membuat edaran surat keputusan dasar MMK dalam tempoh satu (1) minggu dari tarikh keputusan rasmi diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Membuat edaran surat maklumbalas / ulasan Jabatan dalam tempoh masa dua (2) minggu dari permohonan diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Menyelesaikan isu-isu berkaitan projek pembangunan negeri. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Menyelaras dan memantau pelaksanaan projek-projek pembangunan di di bawah peruntukan Kerajaan Negeri dan Persekutuan. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Bahagian Perumahan | 1. i) Memberikan maklumbalas / menyelesaikan aduan awam yang diterima berkaitan pengurusan perumahan awam (Aduan kerosakan rumah) (14 Hari Bekerja) | 100% | - | 63% | | | | | | | | | | |
| | | ii) Memberikan maklumbalas / menyelesaikan aduan awam yang diterima berkaitan pengurusan perumahan awam (Aduan vandalisme) (14 Hari Bekerja) | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | 2. Memproses permohonan jual beli / sewa beli / sewaan rumah kos rendah awam kerajaan (Dari tarikh mengisi borang permohonan rumah sehingga kelulusan diperolehi) (90 Hari Bekerja) | 100% | 100% | - | | | | | | | | | | |
| | | 3. Menyediakan perjanjian jual beli / sewa beli / sewaan selepas bayaran deposit diterima (14 Hari Bekerja) | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | 4. Memproses penukaran hak milik rumah (jual beli / sewa beli) kepada penama baru setelah kesemua bayaran dijelaskan (90 Hari Bekerja) | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| | | 5. Memproses permohonan perumahan awam / swasta yang memerlukan kelulusan Pihak Berkuasa Negeri (Sehingga kertas diangkat ke Mesyuarat MMKN) (60 Hari Bekerja) | 100% | 100% | - | | | | | | | | | | |
| | | 6. Menguruskan proses perolehan Sebut Harga/ Tender (Bermula daripada kelulusan BQ di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Spesifikasi Kerja) (60 Hari Bekerja) | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| | | 7. Memproses bil / baucer / tuntutan bayaran bekalan / perkhidmatan / kerja (14 Hari Bekerja) | 100% | - | 100% | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Bahagian Kerajaan Tempatan | Mengemukakan setiap keputusan dasar, pematuhan garis panduan dan surat arahan yang dikeluarkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) untuk dilaksanakan oleh PBT dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Mengangkat kertas pertimbangan dan kertas makluman yang telah mendapat semakan Timbalan Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis dan Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri ke Mesyuarat Majlis Kerajaan Negeri (MMK) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Menyediakan dokumen Surat Setuju Terima (SST) untuk ditandatangani Pegawai Awam selaras dengan Akta Kontrak Kerajaan 1949 dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. | 100% | 100% | - | | | | | | | | | | |
| | | Menyediakan Inden Kerja (J.K.R. 58-Pin. 1/2015) dalam tempoh 7 hari bekerja selepas SST yang lengkap diterima kembali. | 100% | 100% | - | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan proses pembayaran kepada pembekal / kontraktor dilakukan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas perakuan agensi pelaksana dan dokumen sokongan yang lengkap diterima. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Bahagian Pentadbiran Daerah | Memastikan tuntutan bayaran bagi semua program pembangunan fizikal, infrastruktur dan sosioekonomi luar bandar diproses dan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas menerima dokumen yang lengkap. | 100% | - | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan elaun bulanan Pengerusi dan Setiausaha JKKKPs dibayar sebelum atau pada 25 haribulan pada setiap bulan. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan proses pertukaran Ahli Jawatankuasa (AJK) Jawatankuasa Keselamatan dan Kemajuan Kampung Perlis (JKKKPs) dapat diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas borang pertukaran lengkap diterima di kaunter BPD. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan notis pembayaran bagi bil semasa dan tunggakan diedarkan kepada semua penyewa bengkel/ gerai sebelum 15 haribulan pada setiap bulan. | 100% | 100% | 100% | | | | | | | | | | |
| 13 | Unit Audit | Memastikan Pengauditan Pengurusan Kewangan dan Pemerhatian Pengauditan disiapkan dalam tempoh empat (4) minggu ( *Melibatkan 3 Jabatan) | 100% | - | 90% | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan Pengauditan Penampilan dan Pemerhatian Pengauditan disiapkan dalam tempoh tiga (3) hari. (*Melibatkan 4 Jabatan) | 100% | 25% | - | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan Pengauditan Susulan dan Pemerhatian Pengauditan disiapkan dalam tempoh dua (2) minggu. (*Melibatkan 2 Jabatan) | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan Pengauditan Pematuhan dan Pemerhatian Pengauditan disiapkan dalam tempoh Dua (2) minggu. (*Melibatkan 1 Jabatan) | 100% | - | - | | | | | | | | | | |
| | | Memastikan Pengauditan Perolehan dan Pemerhatian Pengauditan disiapkan dalam tempoh Dua (2) minggu. (*Melibatkan 1 Jabatan) | 100% | - | - | | | | | | | | | | |