



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

DISEMBER 2014

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 telah memutuskan supaya semua agensi Kerajaan hendaklah memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dilaksanakan secara lebih berkesan dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang dapat memenuhi hasrat Kerajaan untuk merealisasikan konsep “1 Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.

Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 4 Mei 2009 pula telah memutuskan supaya semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Setiausaha Kerajaan Negeri memaparkan **Pencapaian Piagam Pelanggan** di laman web masing-masing. Pendekatan *self-disclosure* ini bukan sahaja akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam malahan akan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa memantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>						
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	6	150%	-	-	6
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	4	23.53%	-	-	4
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	2	50%	-	-	2
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>15 minit</b>	14	-	-	-	
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	52	-	-	-	

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	-	-	-	
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	-	-	-	
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0	2	2	
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	3	75%	1	25%	4
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	317	100%	0	0%	317
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	0%	1	100%	1
14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	2	100%	0	0%	2

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh <b>5 hari</b> dari tarikh penerimaan.	0		0		0
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0		0
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	72	100%	0		72
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>3 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	0		2	100%	2
20	Urusan kenaikan pangkat <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>15 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	15	100%	0		15

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
22	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan.	17	100%	0		17
23	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	20	100%	0		20
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
<b>URUS SETIA INTEGRITI DAN INOVASI</b>						
26	Melaksanakan program-program integriti sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Integriti Organisasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	3	75	1	24	4

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
27	Melaksanakan program-program inovasi sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Tindakan Inovasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	1	50	1	50	2
28	Menyelaras pelaksanaan program penarafan bintang (Star Rating) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan sasaran pencapaian pemarkahan <b>sekurang-kurangnya</b> 80 peratus ( 4 bintang)	Pelaksanaan program ini telah diurusetikan oleh BPSM mulai 2014				
29	Menyelaras pelaksanaan program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan setiap Bahagian / Unit disasarkan mencapai sasaran sebagaimana dalam 'scorecard' mengikut unit pengukuran yang ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) berasaskan 'Balance Scorecard' bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan;			1	100	1

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
30	Meyelaras pelaksanaan ISO 9001: 2008 bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan sehingga layak dipersijilkan / persijilan semula			1	100	1
<b>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b>						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja.	241/241	100%	-	-	241
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	241/241	100%	-	-	241
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b> bekerja.	10/10	100%	-	-	10
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	40/40	100%	-	-	40



JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
35	Memproses pembayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	-	-	-	-	-
36	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa <b>4 hari</b> bekerja.	9/9	100%	-	-	9
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
37	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	35	50%	35	50%	70
38	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	1	100%	0	0%	1
39	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	216	100%	0	0.0%	387

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
40	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1003	99%	9	1.0%	867
41	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	59	100%	0	0.0%	59
42	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	513	97.1%	16	2.9%	543
43	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	-	0	-	0
44	Pengeluaran surat tawaran kerja/ Inden Kerja kepada penyebut hanrga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	-	0	-	0
45	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	10	100%	0	0%	10

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
46	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	5	100%	0	0%	5
47	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	73	100%	0	0%	73
48	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	5	100%	0	0%	5
49	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
50	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	3	100%	0	0%	3
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
51	Menjalankan auditan di <b>tujuh (7)</b> agensi negeri setahun.	-	-	-	-	-

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
52	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	1	100%	-	-	1
53	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	1	100%	-	-	1
54	Menjalankan naziran di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
55	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	-	-	3
56	Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian / Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	5	100%	-	-	5

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
57	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan ( <a href="http://www.kelantan.gov.my">http://www.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh <b>satu (1) hari</b> bekerja dari tarikh maklumat diterima.	4	100%	-	-	4
58	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	-	-	-	-	-
59	Pendaftaran akaun e-mel rasmi ( <a href="http://webmail.kelantan.gov.my">http://webmail.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	5	100%	-	-	5
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
60	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja selepas aduan diterima.	14	100%	-	-	14
61	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 bulan</b> sekali.	-	-	-	-	-
62	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	-	-	-	-	-

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
63	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	1	100%	-	-	1
64	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	1	100%	-	-	1
65	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 bulan</b> sekali.	-	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PELANCONG DAN KEBUDAYAAN</b>						
66	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1 bulan	100%			
67	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>4 kali seminggu</b>	3 hari	100%			
68	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	1 hari bekerja	100%			
69	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	3 hari	100%			