



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

MEI 2015

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.	5	100%	-	-	5
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	3	100%	-	-	3
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	1	100%	-	-	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>9</b>
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>15 minit</b>	17	100%	0	0%	17
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.	19	100%	0	0%	19

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	100%	0	0%	10
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	0	0%	0	0%	0
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%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>46</b>
<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.	0	0%	0	0%	0

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.	5	100%	0	0%	5
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	80	100%	0	0%	80
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	10	83%	2	17%	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
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>98</b>	<b>97.03%</b>	<b>3</b>	<b>2.97%</b>	<b>101</b>

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.					
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.					
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.					
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>3 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.					
20	Urusan kenaikan pangkat <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.					
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>15 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.					

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.					
23	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh <b>1 bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.					
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.					
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.					
<b>PURATA KESELURUHAN</b>						
<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	100	-	-	3

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)			-	-	
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)	<b>Pelaksanaan program ini telah diurusetikan oleh BPSM mulai pertengahan tahun 2014</b>				
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;	AKAN DISEMAK SEMULA BERSAMA DENGAN KURSUS YANG AKAN DIADAKAN				

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					
AKAN DISEMAK SEMULA BERSAMA DENGAN KURSUS YANG AKAN DIADAKAN						
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		3	100%	-	-	3
<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.	224	100%	0	0%	224
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	224	100%	0	0%	224
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b> bekerja.	8	100%	0	0%	8
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	45	100%	0	0%	45



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 dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa <b>3 hari bekerja</b>	0	0%	0	0	0
36	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa <b>tiga hari bekerja</b>	0	0%	0	0	0
37	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa <b>4 hari</b> bekerja.	1	100%	-	-	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>502</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>502</b>
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.					
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .					
40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.					

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	
41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.					
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.					
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.					
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.					
45	Pengeluaran surat tawaran kerja/ Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat					
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.					

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	
47	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.					
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .					
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .					
50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.					
51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .					
<b>PURATA KESELURUHAN</b>						
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
52	Menjalankan auditan di <b>tujuh (7)</b> agensi negeri setahun.	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	
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	1	100%	-	-	1
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	-	-	-	-	-
55	Menjalankan naziran di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	2	100%	-	-	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
56	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	0	0%	3
57	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.	4	100%	0	0%	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	
58	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%	0	0%	4
59	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
60	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.	23	100%	0	0%	23
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>35</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
61	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja selepas aduan diterima.	10	31.25	22	68.75	32
62	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 bulan</b> sekali.	-	-	-	-	-
63	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	
64	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri <b>1 kali</b> setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	-	-	-	-	-
65	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
66	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>12</b>	<b>35.29%</b>	<b>22</b>	<b>64.71%</b>	<b>34</b>
<b>BAHAGIAN PELANCONG DAN KEBUDAYAAN</b>						
67	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0	1
68	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	12	100%	0	0	12
69	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	3	100%	0	0	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>

+