



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

JANUARI 2016

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	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN						
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	8	100%	0	0%	8
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	5	100%	0	0%	5
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit	11	100%	0	0%	11
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	22	100%	0	0%	22

6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	20	100%	0	0%	20
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	1	0%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		56	100%	0	0%	56

BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	5	0%	0	0%	5
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	5	100%	0	0%	5
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	3	0%	0	0%	3

14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	1	100%	0	0%	1
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100	100%	0	0%	100
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	0	0%	0	0%	0
20	Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	12	100%	0	0%	100%
22	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	50	100%	0	0%	100%

23	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus	0	0%	0	0%	0
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	26	100%	0	0%	100%
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	191	100%	0	0%	191

BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	0	0%	0	0%	0
27	Menerima jemputan ceramah/taklimat mengenai integriti sekurang-kurangnya satu(1) kali dalam tempoh tiga (3) bulan dan mengemukakan akuan penerimaan jemputan ceramah/taklimat kepada jabatn/agensi berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima jemputan ceramah/taklimat	0	0%	0	0%	0
28	Mengemukakan laporan unit inetgriti dan tadbir urus kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	1	100%	0	0%	1
29	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0%	0	0%	0
30	Membuat kajian persepsi integriti satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian	0	0%	0	0%	0

	berkenaan dalam masa tujuh (7) hari bekerja					
	PURATA KESELURUHAN	2	100%	0	0%	2
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
30	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	314	100%	0	0%	314
31	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	314	100%	0	0%	314
32	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	18	100%	0	0%	18
33	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	40	100%	0	0%	40
34	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa 3 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
35	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	0	0%	0	0%	0
36	Memproses boring tuntutan perjalanan anggota pentadbiran dan ahli dewan undangan negeri dalam masa 4 hari bekerja	8	100%	0	0%	8
	PURATA KESELURUHAN	694	100%	0	0%	694

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

37	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
38	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	2	100%	0	0%	2
39	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	142	100%	0	0%	142
40	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	244	100%	0	0%	244
41	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	75	100%	0	0%	75
42	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	234	94.35%	10	4.03%	248
43	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
44	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	2	100%	0	0%	2
45	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	30	100%	0	0%	
46	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
47	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara	16	100%	0	0%	16

	mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .					
48	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5
49	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	10	100%	0	0%	10
50	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	10	100%	0	0%	10
	PURATA KESELURUHAN	780	98.73%	10	1.27%	790
UNIT AUDIT DALAM						
51	Menjalankan auditan di sepulu (10) agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
52	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
53	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	0%	0	0%	0
54	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
55	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	2	100%	0	0%	2
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
56	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1

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 24 jam dari masa aduan diterima.	32	100%	0	0%	32
58	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	6	100%	0	0%	6
59	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
60	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	12	100%	0	0%	12
	PURATA KESELURUHAN	45	100%	0	0%	45

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT INOVASI

61	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima	22	81.48%	5	18.52%	27
62	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali.	0	0%	0	0%	0
63	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	0	0%	0	0%	0
64	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	0	0%	0	0%	0
65	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 kali setahun	1	100%	0	0%	1
66	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1

67	Mengadakan pemantauan sasaran kerja tahunan (Kewangan, Pembangunan dan Pengurusan) 4 bulan sekali	1	100%	0	0%	1
68	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan	0	0%	0	0%	0
69	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	25	100%	0	0%	25
BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
70	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
71	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu *AKTIVITI GELANGGANG SENI DITUTUP BERMULA 24 OKTOBER 2015 HINGGA FEBUARI 2016 KERANA MUSIM TENGGUJUH	0	0%	0	0%	0
72	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	10	100%	0	0%	10
73	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	5	100%	0	0%	5
	PURATA KESELURUHAN	16	100%	0	0%	16