



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

APRIL 2017

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.	4	100%	0	0%	4
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	7	100%	0	0%	7
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	4	100%	0	0%	4
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>15</b>
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	6	100%	0	0%	6
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.	84	100%	0	0%	84
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.	6	100%	0	0%	6
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>106</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>106</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
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	15	100%	0	0%	15
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	3	100%	0	0%	3
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).	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>19</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	95	100%	0	0%	95
17	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima	34	100%	0	0%	34
18	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%	1
19	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima	7	100%	0	0%	7
20	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan.	16	100%	0	0%	16
21	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa	0	0%	0	0%	0
22	Urusan kenaikan pangkat <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima	0	0%	0	0%	0
23	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa <b>7 hari</b> dari kes dilaporkan	5	100%	0	0%	5
24	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus	0	0%	0	0%	0

25	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima	3	100%	0	0%	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>161</b>
<b>BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b>						
26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya <b>dua (2) kali setahun</b>	0	0%	0	0%	0
27	Mengadakan siri ceramah mengenai Integriti / Kod Etika Perkhidmatan / Rasuah / Nilai-Nilai Murni Perkhidmatan / Akujanji Perkhidmatan Awam dan seumpamanya sekurang-kurangnya <b>10 kali setahun</b>	0	0%	0	0%	0
28	Mengemukakan laporan mengenai integriti kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) <b>tiga (3) kali setahun</b>	0	0%	0	0%	0
29	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa kerja bagi jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) peringkat negeri sebanyak <b>tiga (3) kali setahun</b>	0	0%	0	00%	0
30	Membuat kajian persepsi integriti sebanyak satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa <b>empat belas (14) hari bekerja</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	172	100%	0	0%	172
32	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>(3) tiga hari</b> bekerja selepas disahkan	1	100%	0	0%	1
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b>	16	100%	0	0%	16
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	60	100%	0	0%	60
35	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	11	100%	0	0%	11
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>260</b>
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN+						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	86	100%	0	0%	86
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	2	100%	0	0%	2
40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	327	100%	0	0%	327

41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	660	100%	0	0%	660
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	72	100%	0	0%	72
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	542	100%	0	0%	542
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
45	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	5	100%	0	0%	5
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	17	100%	0	0%	17
47	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
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	10	100%	0	0%	10
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	5	100%	0	0%	5
50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20

51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>1,771</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1,771</b>
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
52	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	1	100%	0	0%	1
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	2	100%	0	0%	2
55	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
56	Menjalankan naziran di <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
57	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	5	100%	0	0%	5
58	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.	7	100%	0	0%	7



59	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.	25	100%	0	0%	25
60	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
61	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.	20	100%	0	0%	20
62	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT kepada pegawai dan kaitangan bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2)dua bulan	1	100%	0	0%	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>58</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

63	Pengesahan Menerima Aduan Yang Dialamatkan Atau Yang Disalinkan Terus Oleh Pengadu Kepada Pejabat SUK (Bukan Aduan Dari BPA Dan Sistem E-Aduan), Dimaklumkan Kepada Pengadu Dalam Masa <b>1 Hari Bekerja</b> Selepas Aduan Diterima	2	100%	0	0%	2
64	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa <b>7 Hari</b> .	2	100%	0	0%	2
65	Mendaftar dan menghantar surat kepada agensi bagi aduan melalui BPA, surat, email, akhbar dan lain-lain dalam tempoh 2 hari. (bukan e-aduan)	5	100%	0	0%	5
66	Memantau semua kes aduan awam ( <b>e-Aduan dan bukan e-Aduan</b> ) pada <b>setiap bulan</b>	30	100%	0	0%	30

67	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 Bulan</b> Sekali.	0	0%	0	0%	0
68	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>Sebelum Bulan September</b>	0	0%	0	0%	0
69	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
70	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>Pada Setiap Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
71	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 Bulan</b> Sekali.	1	100%	0	0%	1
72	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0	0%	0	0%	0
73	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0	0%	0	0%	0
74	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>4 Bulan Sekali</b>	0	0%	0	0%	0
75	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan September Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
76	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>41</b>

**BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN**

77	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
78	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	13	100%	0	0%	13
79	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	6	100%	0	0%	6
80	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	5	100%	0	0%	5
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>25</b>