



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

OKTOBER 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.	2	100%	0	0%	2
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	5	100%	0	0%	5
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	3	100%	0	0%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	5	100%	0	0%	5
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.	124	100%	0	0%	124
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	5	100%	0	0%	5

7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	100%	0	0%	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%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>135</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.	2	100%	0	0%	2
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	103	100%	0	0%	103
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.	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).	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>124</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Pengurusan)</b>	106	100%	0	0%	106
17	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	47	100%	0	0%	47
18	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	6	100%	0	0%	6
19	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	30	100%	0	0%	30
20	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	28	100%	0	0%	28
21	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	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 <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	0	0%	0	0%	0
23	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa <b>7 hari</b> dari kes dilaporkan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	7	100%	0	0%	7
24	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	0	0%	0	0%	0
25	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>224</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>	1	100%	0	0%	1
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	0%	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>	1	100%	0	0%	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>
<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 sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	221	100%	0	0%	221
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>	24	100%	0	0%	24
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	68	100%	0	0%	68
35	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	6	100%	0	0%	6
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>320</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>320</b>

### BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	88	100%	0	0%	88
39	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
40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	372	100%	0	0%	372
41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	673	100%	0	0%	673
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	90	100%	0	0%	90
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	555	100%	0	0%	555
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.	25	100%	0	0%	25

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> .	12	100%	0	0%	12
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> .	30	100%	0	0%	30
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>1,851</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1,851</b>
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
52	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
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".	0	0%	0	0%	0
55	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	1	100%	0	0%	1



56	Menjalankan naziran di <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</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.	3	100%	0	0%	3
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.	1	100%	0	0%	1
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.	13	100%	0	0%	13
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.	16	100%	0	0%	16
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>34</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>34</b>

**BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT**

63	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	0	0%	0	0%	0
64	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	1	100%	0	0%	1
65	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
66	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
67	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
68	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
69	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
70	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
71	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	1	100%	0	0%	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>

BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
72	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
73	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	12	100%	0	0%	12
74	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	3	100%	0	0%	3
75	Memproses permohonan pendedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	6	100%	0	0%	6
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>22</b>