



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN**

JANUARI 2019

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.	4	100%	0	0%	4
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	8	100%	0	0%	8
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURUHAN		17	100%	0	0%	17

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
4.	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	195	100%	0	0%	195
5.	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	47	100%	0	0%	47
6.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	0	0%	0	0%	0

	(Seksyen Perkhidmatan)					
7.	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	11	100%	0	0%	13
8.	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	13	100%	0	0%	13
9.	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	0%	0	0%	0
10.	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	0%	0	0%	0
11.	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	2	100%	0	0%	2
12.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	39	100%	0	0%	39
13.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	308	100%	0	0%	308

				0	0%	
				0	0%	
				0	0%	
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
14.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	372	100%	0	0%	372
15.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	3	100%	0	0%	3
16.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	12	100%	0	0%	12
17.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	413	100%	0	0%	413
18.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	57	100%	0	0%	57
19.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	7	100%	0	0%	7
	PURATA KESELURUHAN	864	100%	0	0%	864

BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

20.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	5	100%	0	0%	5
21.	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.	5	100%	0	0%	5
22.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	16	100%	0	0%	16
23.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	10	100%	0	0%	10
24.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
25.	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
PURATA KESELURUHAN		39	100%	0	0%	39

BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

26.	Meyampaikan Ceramah Pengukuhan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 6 kali setahun.	2	100%	0	0%	2
-----	---	---	------	---	----	---

27.	Mengadakan Program/ Kursus/ Seminar/ Taklimat/ Bengkel Pemantapan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 4 kali setahun.	0	0%	0	0%	0
28.	Menjalankan pengesahan & pengesahan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh terima arahan menjalankan siasatan.	1	100%	0	0%	1
29.	Menyediakan laporan siasatan aduan dengan pengesyoran dalam tempoh 1 minggu dari tarikh siasatan selesai.	1	100%	0	0%	1
30.	Melaksanakan Kajian Persepsi Integriti Penjawat Negri Kelantan Satu (1) kali setahun	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	4	100%	0	0%	4

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

31.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	91	100%	0	0%	91
32.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	5	100%	0	0%	5
33.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	468	100%	0	0%	468
34.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	2921	100%	0	0%	2921
35.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	40	100%	0	0%	40

36.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	15	100%	0	0%	15
37.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
38.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
39.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	30	100%	0	0%	30
40.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	30	100%	0	0%	30
41.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	16	100%	0	0%	16
42.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
43.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
44.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	3	100%	0	0%	3
	PURATA KESELURUHAN	3,659	100%	0	0%	3,659

UNIT AUDIT DALAMAN						
45.	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	3	100%	0	0%	3
46.	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
47.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	0%	0	0%	0
48.	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
49.	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN PERUMAHAN						
50.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	4	100%	0	0%	4
51.	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	117	100%	0	0%	117
52.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
53.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	6	100%	0	0%	6
	PURATA KESELURUHAN	127	100%	0	0%	127

BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

54.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	3	100%	0	0%	3
55.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
56.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	21	100%	0	0%	21
57.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
58.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	2	100%	0	0%	2
59.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
60.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		29	100%	0	0%	29

BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN

61.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
-----	---	---	------	---	----	---

62.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	0	0%	0	0%	0
63.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	1	100%	0	0%	1
64.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	4	100%	0	0%	4

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	0	0%	0	0%	0
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	0%	0	0%	0
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	0%	0	0%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	0%	0	0%	0

7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim Setiap 4 Bulan	1	100%	0	0%	1
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	1	100%	0	0%	1