



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

**FEBRUARI 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	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>						
1.	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	6	100%	0	0%	6
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	11	100%	0	0%	11
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>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>

<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
4.	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Pengurusan)</b>	198	100%	0	0%	198
5.	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	42	100%	0	0%	42

6.	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>	0	0%	0	0%	0
7.	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	9	100%	0	0%	9
8.	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	20	100%	0	0%	20
9.	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
10.	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
11.	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa <b>7 hari</b> dari kes dilaporkan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	3	100%	0	0%	3
12.	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
13.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	7	100%	0	0%	7
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>279</b>

BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
14.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>lima (5) hari</b> bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	225	100%	0	0%	225
15.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
16.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>tindakan serta-merta</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.	6	100%	0	0%	6
17.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>biasa</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	263	100%	0	0%	263
18.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	60	100%	0	0%	60
19.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4</b> ) hari bekerja.	9	100%	0	0%	9
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>565</b>

### BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

20.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	1	100%	0	0%	1
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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	5	100%	0	0%	5
22.	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
23.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
24.	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.	6	100%	0	0%	6
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 <b>(2) dua bulan</b>	3	100%	0	0%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</b>

BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
26.	Meyampaikan Ceramah Pengukuhan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 6 kali setahun.	1	100%	0	0%	1
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.	4	100%	0	0%	4
29.	Menyediakan laporan siasatan aduan dengan pengesyoran dalam tempoh 1 minggu dari tarikh siasatan selesai.	4	100%	0	0%	4
30.	Melaksanakan Kajian Persepsi Integriti Penjawat Negri Kelantan <b>Satu (1) kali setahun</b>	0	100%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
31.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	96	100%	0	0%	96
32.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	7	100%	0	0%	7
33.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	452	100%	0	0%	452

34.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	2932	100%	0	0%	2932
35.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	36	100%	0	0%	36
36.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	10	100%	0	0%	10
37.	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
38.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
39.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> 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 <b>5 hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
41.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	14	100%	0	0%	14
42.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20

43.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
44.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	3	100%	0	0%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>3,650</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3,650</b>

<b>UNIT AUDIT DALAMAN</b>						
45.	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
46.	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
47.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> 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 <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>



BAHAGIAN PERUMAHAN						
50.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	4	100%	0	0%	4
51.	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	77	100%	0	0%	77
52.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	15	0%	0	0%	15
53.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	100%	0	0%	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>97</b>

BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
54.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	4	100%	0	0%	4
55.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
56.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	10	100%	0	0%	10

57.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
58.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	1	100%	0	0%	1
59.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
60.	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>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>

<b>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
61.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
62.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	12	0%	0	0%	12
63.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	2	100%	0	0%	2
64.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	4	100%	0	0%	4
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>19</b>

**BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT**

65.	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
66.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	0	0%	0	0%	0
67.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
68.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
69.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
70.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
71.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
72.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0

73.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>