



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

**DISEMBER 2020**

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.	11	100%	0	0%	11
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	9	100%	0	0%	9
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>23</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>23</b>

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>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
1.	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Pengurusan)</b>	0	0%	0	0%	0
2.	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
3.	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
4.	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	29	100%	0	0%	29
5.	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	7	100%	0	0%	7
6.	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

7.	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
8.	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
9.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	2	100%	0	0%	2
10.	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>87</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>87</b>

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>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b>						
1.	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.	466	100%	0	0%	466
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	3	100%	0	0%	3
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail <b>(tindakan serta-merta)</b> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.	62	100%	0	0%	62
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail <b>(biasa)</b> kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	404	100%	0	0%	404
5.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	0	0%	0	0%	0
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat <b>(4) hari</b> bekerja.	21	100%	0	0%	21
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>956</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>956</b>

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>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
1.	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
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	5	100%	0	0%	5
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	2	100%	0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>24</b>

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>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
1.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	3	100%	0	0%	3
2.	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
3.	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.	18	100%	0	0%	18
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
5.	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.	5	100%	0	0%	5
6.	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>	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>31</b>

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>BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b>						
1.	Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	2	100 %	0	0 %	2
2.	Menyelesaikan aduan integriti dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)	2	100 %	0	0 %	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>4</b>	<b>100 %</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>4</b>



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>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	2	100%	0	0%	2
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>

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>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	59	100%	0	0%	59
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	0	0%	0	0%	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	150	100%	0	0%	150
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1270	100%	0	0%	1270
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	37	100%	0	0%	37
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	380	100%	0	0%	380
7.	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

8.	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
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
10.	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
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
14.	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>2019</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2019</b>

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 AUDIT DALAMAN</b>						
1.	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh <b>empat belas (14)</b> hari bekerja selesai pengauditan.	3	100%	0	0%	3
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh <b>tujuh (7)</b> hari bekerja selepas pengauditan "Exit Conference".	3	100%	0	0%	3
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP309) di <b>jabatan /</b> agensi negeri	4	100%	0	0%	4
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 jabatan / agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
6.	Menjalankan pemantauan susulan laporan Ketua Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>11</b>

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>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
1.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
2.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	0	0%	0	0%	0
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	0	0%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	4	100%	0	0%	4
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</b>

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>BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS</b>						
1.	Menyediakan kertas-kertas mesyuarat kerajaan / Exco dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b>	8	100%	0	0%	8
2.	Menyediakan dan mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>3-7 hari bekerja</b>	44	100%	0	0%	44
3.	Memantau projek – projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	16	100%	0	0%	16
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>101</b>

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>BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL</b>						
1.	Semakan permohonan hak akses dan penggunaan tanah bagi laluan sesalur utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	7	100%	0	0%	7
2.	Pengeluaran notis kelulusan dan slip bayaran permohonan dalam 1 hari bekerja waktu bekerja	19	100%	0	0%	19
3.	Pengeluaran permit kebenaran akses / izin lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	7	100%	0	0%	7
4.	Pengemaskinian rekod utiliti kedalam pangkalan data GIS dalam 1 hari waktu bekerja	0	0%	0	0%	0
5.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan untuk pajakan dalam 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	0%	0	0%	0
6.	Pengeluaran surat kelulusan / dokumen pajakan dalam 1 hari bekerja setelah diluluskan oleh PBN/PTG	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>33</b>

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>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
1.	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
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	1	100%	0	0%	1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum Jun Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	1	100%	0	0%	1



7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Setiap 4 Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
9.	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>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>