



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

OGOS 2022

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.	3	100	0	0	3
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	6	100	0	0	6
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100	0	0	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</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 pencen dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	15	100	0	0	15
2.	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	39	100	0	0	39
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	41	100	0	0	41
4.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/ Cuti Separuh Gaji/ Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>14 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	10	100	0	0	10
5.	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke luar negara/menghadiri mesyuarat/taklimat dalam masa 14 hari dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	107	100	0	0	107
6.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan daripada tarikh tutup iklan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1	100	0	0	1

7.	Urusan tata tertib dalam tempoh 4 bulan setelah dokumen lengkap diterima <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	0		0	0	0
8.	Memproses permohonan pemangku dalam tempoh 2 bulan setelah permohonan lengkap diterima <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1	100	0	0	1
9.	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	0		0	0	0
10.	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 14 hari dari kes diterima oleh urusetia <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	5	100	0	0	5
11.	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus <b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b>	0		0	0	0
12.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b>	1	100	0	0	1
13.	Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan <b>(Pembangunan Organisasi)</b>	0	0	0	0	0
14.	Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga (3) bulan. Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan berdasarkan :- i) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan	0	0	0	0	0

	iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman (Pembangunan Organisasi)					
15.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri. (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)	0	0	0	0	0
16	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Pembangunan Organisasi)	0	0	0	0	0
17	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman)	0	0	0	0	0
18	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman)	0	0	0	0	0
19	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman)	0	0	0	0	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>210</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.	250	100	0	0	250
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	2	100	0	0	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail <b>(tindakan serta-merta)</b> kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.	18	100	0	0	18
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail <b>(biasa)</b> kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	232	100	0	0	232
5.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima(5) hari</b> bekerja.	59	100	0	0	59
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat <b>(4) hari</b> bekerja.	12	100	0	0	12
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>573</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>573</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.	0	0	0	0	0
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	48	100	0	0	48
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.	3	100	0	0	3
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>68</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</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	100	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	100	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.	17	100	0	100	17
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	100	0	100	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.	7	100	0	100	7
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>	2	100	0	100	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>31</b>	100	0	100	<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)	0	0	0	0	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	2	100	0	0	2

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	6	100	0	0	6
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100	0	0	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</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.	21	100	0	0	21
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	0	100	0	0	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	698	100	0	0	698
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	856	100	0	0	856
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	15	100	0	0	15
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	398	100	0	0	398

7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	100	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	100	0	0	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	8	100	0	0	8
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	15	100	0	0	15
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	18	100	0	0	18
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>2072</b>	100	0	0	<b>2072</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 <b>sepuluh (10)</b> Auditan Jabatan / Agensi negeri setahun.	0	0	0	0	0
2.	Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh <b>empat belas (14)</b> hari bekerja selesai pengauditan.	0	0	0	0	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh <b>tujuh (7)</b> hari bekerja selepas pengauditan "Exit Conference".	0	0	0	0	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP309) di 3 buah <b>jabatan</b> / agensi negeri	1	33.33	0	0	1
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	50	0	0	
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2</b>	<b>13.83</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</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	100	0	0	0
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	0	100	0	0	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	2	100	0	0	2
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</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>	3	100	0	0	3
2.	Menyediakan dan mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>3-7 hari bekerja</b>	6	100	0	0	6
3.	Memantau projek – projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3	100	0	0	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</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	44	100	0	0	44
2.	Pengeluaran notis kelulusan dan slip bayaran permohonan dalam 1 hari bekerja waktu bekerja	44	100	0	0	44
3.	Pengeluaran permit kebenaran akses / izin lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	4	100	0	0	4
4.	Pengemaskinian rekod utiliti kedalam pangkalan data GIS dalam 1 hari waktu bekerja	0	100	0	0	0
5.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan untuk pajakan dalam 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	100	0	0	0
6.	Pengeluaran surat kelulusan / dokumen pajakan dalam 1 hari bekerja setelah diluluskan oleh PBN/PTG	0	100	0	0	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92</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	100%	0	0%	0
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	0	0	1	100%	1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum Jun Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	100%	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>	0	100%	0	0%	0

7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	100%	0	0%	0
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	1	100%	0	0%	1
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2</b>	<b>66.66</b>	<b>1</b>	<b>33.33</b>	<b>3</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 SEKRETERIAT SUKMA KELANTAN</b>						
1	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%					
	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%					
	<p>Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja</li> <li>- Adauan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja</li> </ul>					

	Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.					
	Memastikan Negeri Kelantan dapat mengemukakan temasya sukan SUKMA kali ke 22 pada tahun 2026					
	Memastikan venue pertandingan dapat disediakan mengikut jadual penganjuran temasya					
	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa					
	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA 2026					
	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan					
	<b>PURATA KESELURUHAN</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 BENCANA</b>						
1	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	3	100			3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		3	100			3

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 PELABURAN NEGERI KELANTAN</b>						
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	0	0	0	0	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	8	100	0	0	8
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	6	100	0	0	6
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>14</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</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 UNDANG -UNDANG</b>						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap					
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan					
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman alam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap					
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan					
<b>PURATA KESELURUHAN</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 PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN</b>						
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.					
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.					
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.					
<b>PURATA KESELURUHAN</b>						