



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

JANUARI 2024

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	
BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
1.	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
2.	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 - 7 hari bekerja	5	100%	0	0%	5
3.	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		11	100%	0	0%	11

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.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensy bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh 4 bulan (3 kali setahun)	5	100%	0	0%	5
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8

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	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
1.	Urusan pencen dalam tempoh 14 hari dari Tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	17	100%	0	0%	17
2.	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	65	100%	0	0%	65
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari bekerja hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan)	45	100%	0	0%	45
4.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	11	100%	0	0%	11
5.	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	184	100%	0	0%	184
6.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan dari Tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%	0	0%	1

7.	<p>Urusan tatatertib dalam tempoh 4 Bulan setelah dokumen lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Prestasi & Kaunseling)</p>	0	100%	0	0%	0
8.	<p>Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 3 bulan setelah permohonan lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Prestasi & Kaunseling)</p>	1	100%	0	0%	1
9.	<p>Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Prestasi & Kaunseling)</p>	0	100%	0	0%	0
10.	<p>Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 7 hari dari kes diterima oleh urusetia.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Prestasi & Kaunseling)</p>	2	100%	0	0%	2
11.	<p>Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</p>	0	100%	0	0%	0
12.	<p>Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.</p> <p style="text-align: center;">(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</p>	2	100%	0	0%	2
13.	<p>Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan</p> <p style="text-align: center;">(Pembangunan Organisasi)</p>	0	100%	0	0%	0
14.	<p>Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga (3) bulan.</p> <p>Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan</p>	0	100%	0	0%	0

	berdasarkan :- i) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman viii) <p style="text-align: right;">(Pembangunan Organisasi)</p>					
15.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri. <p style="text-align: right;">(Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)</p>	3	100%	0	0%	3
16.	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan <p style="text-align: right;">(Pembangunan Organisasi)</p>	0	100%	0	0%	0
17.	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan <p style="text-align: right;">(Jawatan Berasaskan Caruman)</p>	241	100%	0	0%	241
18.	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat <p style="text-align: right;">(Jawatan Berasaskan Caruman)</p>	0	100%	0	0%	0
19.	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu <p style="text-align: right;">(Jawatan Berasaskan Caruman)</p>	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		572	100%	0	0%	572

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	
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	100%	0	0%	0
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	4	100%	0	0%	4
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16

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	
BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
1.	Memberi akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu) (Unit aduan dan siasatan)	0	100%	0	0%	0
2.	Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) <i>** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)</i> (Unit aduan dan siasatan)	7	100%	0	0%	7
3.	Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Anti rasuah Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)	0	100%	0	0%	0
4.	Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		7	100%	0	0%	7

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	
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
1.	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.	269	100%	0	0%	269
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	9	100%	0	0%	9
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	260	100%	0	0%	260
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	26	100%	0	0%	26
PURATA KESELURUHAN		586	100%	0	0%	586

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	
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
1.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	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 24 jam dari masa aduan diterima.	5	100%	0	0%	5
3.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	5	100%	0	0%	5
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
5.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	8	100%	0	0%	8
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 (2) dua bulan	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		24	100%	0	0%	24

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	
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	32	100%	0	0%	32
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa 1 jam .	40	100%	0	0%	40
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	28	100%	0	0%	28
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	96	100%	0	0%	96
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	99	100%	0	0%	99
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	527	100%	0	0%	527
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	69	100%	0	0%	69

10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	10	100%	0	0%	10
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	42	100%	0	0%	42
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	17	100%	0	0%	17
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	16	100%	0	0%	16
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURUHAN		981	100%	0	0%	981

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 AUDIT DALAM						
1.	Menjalankan 10 auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	100%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan / Agensi Negeri	0	100%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak 2 kali setahun.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		0	100%	0	0%	0

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	
BAHAGIAN SEKTERIAT SUKMA						
1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
2.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
3.	Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut:- - Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja - Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja - Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.	3	100%	0	0%	3
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya	1	100%	0	0%	1
5.	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA	1	100%	0	0%	1
7.	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		9	100%	0	0%	9

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	
BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	18	100%	0	0%	18
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja	30	100%	0	0%	30
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	32	100%	0	0%	32
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
PURATA KESELURUHAN		80	100%	0	0%	80

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	
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG						
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	9	100%	0	0%	9
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	10	100%	0	0%	10
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	10	100%	0	0%	10
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	3	100%	0	0%	3
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh 14 hari	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		33	100%	0	0%	33

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

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

- Gelanggang Seni – Program kebudayaan pada Februari 2024.

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	
BAHAGIAN PELABURAN KELANTAN						
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) tidak melebihi 2 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	0	100%	0/0	0%	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Jawatankuasa Sehentia Pelaburan Kelantan (JKSP).	0	100%	0/0	0%	0
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	2	100%	0/0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		2	100%	0/0	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	
BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA						
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	9	100%	0	0%	9
PURATA KESELURUHAN		9	100%	0	0%	9

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	
BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	1	100%	0	0%	1
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	100%	0	0%	0
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum 30 Jun tahun berikutnya	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari Tahun Semasa	0	0%	1	100%	1
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	100%	0	0%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan setiap 2 kali setahun	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap 2 kali setahun	0	100%	0	0%	0
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		1	50%	1	50%	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	
BAHAGIAN PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.	4	100%	0	0%	4
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.	4	100%	0	0%	4
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa 3-5 hari .	0	100%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa 1-3 hari selepas serbuan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8