



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

JANUARI 2015

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.	1	33.33%	-	-	1
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	5	50%	-	-	5
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	3	100%	-	-	3
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit	13	100%	Tiada	-	13
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	31	100%	Tiada	-	31

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	
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	20	100%	Tiada	-	20
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	5	100%	Tiada	-	5
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	0	0.0%	0	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	
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0.0%	0	0.0%	0
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	19	100%	0	0%	19
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0.0%	0	0.0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	0%	0	100%	1
14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	0.0%	0	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 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	0		0		0
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	45	100%	0		45
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	0		5	100%	5
20	Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	8	100%	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	
22	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	19	100%	0		19
23	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	12	100%	0		0
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.	0		0		0
URUS SETIA INTEGRITI DAN INOVASI						
26	Melaksanakan program-program integriti sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Integriti Organisasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)					
Akan Dilaksanakan Pada Bulan April 2015						

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	
27	Melaksanakan program-program inovasi sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Tindakan Inovasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	Akan Mula Dilaksanakan Pada Bulan Mac 2015				
28	Menyelaras pelaksanaan program penarafan bintang (Star Rating) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan sasaran pencapaian pemarkahan sekurang-kurangnya 80 peratus (4 bintang)	Penarafan Bintang (Star Rating) Telah Diambil Alih Oleh BPSM Mulai 2014				
29	Menyelaras pelaksanaan program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan setiap Bahagian / Unit disasarkan mencapai sasaran sebagaimana dalam 'scorecard' mengikut unit pengukuran yang ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) berasaskan 'Balance Scorecard' bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan;	Tarikh Pelaksanaan Belum Ditetapkan Lagi				

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	
30	Meyelaras pelaksanaan ISO 9001: 2008 bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan sehingga layak dipersijilkan / persijilan semula	Akan Dilaksanakan Pada Bulan April 2015				
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	105/105	100%	-	-	105
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	105/105	100%	-	-	105
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	10/10	100%	-	-	10
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	40/40	100%	-	-	40

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	
35	Memproses pembayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	-	-	-	-	-
36	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa 4 hari bekerja.	0	0.0%	-	-	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
37	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	35	63.63%	20	36.36%	55
38	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	0	0.0%	1	100%	1
39	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	87	100%	0	0.0%	87

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	
40	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	237	100%	0	0.0%	237
41	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	25	100%	0	0.0%	25
42	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	217	100%	0	0.0%	217
43	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	-	0	-	0
44	Pengeluaran surat tawaran kerja/ Inden Kerja kepada penyebut hanrga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	-	0	-	0
45	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	10	100%	0	0%	5

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	
46	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
47	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	59	100%	0	0%	59
48	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	6	100%	0	0%	6
49	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
50	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5
UNIT AUDIT DALAM						
51	Menjalankan auditan di tujuh (7) agensi negeri setahun.	-	-	-	-	-

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	
52	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	-	-	-	-	-
53	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	-	-	-	-	-
54	Menjalankan naziran di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
55	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	-	-	3
56	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%	-	-	5

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	
57	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	4	100%	-	-	4
58	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	-	-	-	-	-
59	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	26	100%	-	-	26
BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
60	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima.	25	68%	8	32%	25
61	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali.	-	-	-	-	-
62	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	-	-	-	-	-

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	
63	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	-	-	-	-	-
64	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	1	100%	-	-	1
65	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 bulan sekali.	1	100%	-	-	1
BAHAGIAN PELANCONG DAN KEBUDAYAAN						
66	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1 bulan	100%			
67	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	n/a *	n/a *			
68	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	1 hari bekerja	100%			
69	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	3 hari	100%			