



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

FEBUARI 2016

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.	2	100%	0	0%	2
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	6	100%	0	0%	6
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit	12	100%	0	0%	12
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	20	100%	0	0%	20
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	100%	0	0%	10

7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	100%	0	0%	1
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	44	100%	0	0%	44
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	9	100%	0	0%	9
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	1	100%	0	0%	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
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	2	100%	0	0%	2
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	87	100%	0	0%	87
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	0	0%	0	0%	0
20	Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	100%	0	0%	10
22	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	21	100%	0	0%	21
23	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus	1	100%	0	0%	1

24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	19	100%	0	0%	19
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	141	100%	0	0%	141
BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	1	100%	0	0%	1
27	Menerima jemputan ceramah/taklimat mengenai integriti sekurang-kurangnya satu(1) kali dalam tempoh tiga (3) bulan dan mengemukakan akuan penerimaan jemputan ceramah/taklimat kepada jabatn/agensi berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima jemputan ceramah/taklimat	1	100%	0	0%	1
28	Mengemukakan laporan unit inetgriti dan tadbir urus kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia(SPRM) tiga (3) kali setahun	0	0%	0	0%	0
29	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0%	0	0%	0
30	Membuat kajian persepsi integriti satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa tujuh (7) hari bekerja	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	2	100%	0	0%	2

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
27	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	263	100%	0	0%	263
28	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	263	100%	0	0%	263
29	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	13	100%	0	0%	13
30	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	40	100%	0	0%	40
31	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa 3 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
32	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	0	0%	0	0%	0
33	Memproses borang tuntutan perjalanan anggota pentadbiran dan ahli dewan undangan negeri dalam masa 4 hari bekerja	15	100%	0	0%	15
	PURATA KESELURUHAN	594	100%	0	0%	594
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
34	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
35	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	3	100%	0	0%	3
36	Penyediaan bayaran gaji dan elaun	145	100%	0	0%	145

	disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.					
37	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	200	100%	0	0%	200
38	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	72	100%	0	0%	72
39	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	235	100%	0	0%	235
40	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
41	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	3	100%	0	0%	3
42	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	21	100%	0	0%	21
43	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	4	100%	0	0%	4
44	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	17	100%	0	0%	17
45	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5
46	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	10	100%	0	0%	10

47	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	10	100%	0	0%	10
PURATA KESELURUHAN		730	100%	0	0%	730
UNIT AUDIT DALAM						
48	Menjalankan auditan di sepulu (10) agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
49	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
50	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	0%	0	0%	0
51	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
52	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURUHAN		5	100%	0	0%	5
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
53	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
54	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.	10	100%	0	0%	10

55	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	29	100%	0	0%	29
56	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
57	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	30	100%	0	0%	30
	PURATA KESELURUHAN	71	100%	0	0%	71

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

58	Pengesahan Menerima Aduan Yang Dialamatkan Atau Yang Disalinkan Terus Oleh Pengadu Kepada Pejabat SUK (Bukan Aduan Dari BPA Dan Sistem E-Aduan), Dimaklumkan Kepada Pelanggan Dalam Masa 1 Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima	0	0%	0	0%	0
59	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa 7 Hari .	0	0%	0	0%	0
60	Mendaftar Dalam Rekod Aduan Awam Pejabat SUK (Key In Dalam Sistem E-Aduan Pejabat SUK) Dan Memaklumkan Kepada Agensi Berkenaan Bagi Aduan Yang Disalinkan Oleh Biro Pengaduan Awam Kepada Agensi Dalam Masa 2 Hari Selepas Menerima Salinan Dari BPA. (Kes Aduan Oleh BPA)	5 (aduan BPA)	100%	0	0%	5
61	Memantau Kes Aduan Awam Yang Belum Selesai Terhadap Agensi/Jabatan Negeri Pada	41	100%	0	0%	41

	Setiap Bulan	(aduan BPA)				
62	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 Bulan Sekali.	0	0%	0	0%	0
63	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan Julai	0	0%	0	0%	0
64	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
65	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pada Setiap Bulan	1	100%	0	0%	1
66	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 Bulan Sekali.	64 responden	100%	0	0%	64
67	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
68	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
69	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
70	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
71	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	111	100%	0	0%	111

BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
72	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
73	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu *AKTIVITI GELANGGANG SENI DITUTUP BERMULA 24 OKTOBER 2015 HINGGA FEBUARI 2016 KERANA MUSIM TENGGUJUH	14	100%	0	0%	14
74	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	7	100%	0	0%	7
75	Memproses permohonan pagedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	6	100%	0	0%	6
PURATA KESELURUHAN		25	100%	0	0%	25