



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

**SEPTEMBER 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	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>						
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	2	100%	0	0%	2
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	3	100%	0	0%	3
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	5	100%	0	0%	5
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	29	100%	0	0%	29
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	100%	0	0%	10

7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	3	100%	0	0%	3
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	2	0%	0	0%	2
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>49</b>
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	6	100%	0	0%	6
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	16	100%	0	0%	16
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	144	100%	0	0%	144
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	2	100%	0	0%	2
14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1

15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>182</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>182</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh <b>5 hari</b> dari tarikh penerimaan.	1	100%	0	0%	1
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	70	100%	0	0%	70
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	3	100%	0	0%	3
20	Urusan kenaikan pangkat <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>15 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	100%	0	0%	10
22	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan.	26	100%	0	0%	26
23	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh <b>2 bulan dari tarikh tamat kursus</b>	0	100%	0	0%	0

24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	25	100%	0	0%	25
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	0	0%	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	141	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	141
<b>BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b>						
26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	0	0%	0	0%	0
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	0	0%	0	0%	0
28	Mengemukakan laporan unit integriti dan tadbir urus kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	1	100%	0	0%	1
29	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0%	0	00%	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
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja.	187	100%	0	0%	187
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	187	100%	0	0%	187
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
35	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa <b>3 hari bekerja</b>	0	100%	0	0%	0
36	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa <b>tiga hari bekerja</b>	0	100%	0	0%	0
37	Memproses boring tuntutan perjalanan anggota pentadbiran dan ahli dewan undangan negeri dalam masa <b>4 hari bekerja</b>	2	100%	0	0%	2
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>426</b>
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	140	100%	0	0%	140
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	5	100%	0	0%	5

40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	362	100%	0	0%	362
41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	712	100%	0	0%	701
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	70	100%	0	0%	70
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	530	100%	0	0%	530
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	1	100%	0	0%	1
45	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	2	100%	0	0%	2
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
47	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	5	100%	0	0%	5
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	15	100%	0	0%	15
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	5	100%	0	0%	5

50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>1,917</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1,917</b>
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
52	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	100%	0	0%	0
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	0	100%	0	0%	0
55	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	100%	0	0%	0
56	Menjalankan naziran di <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
57	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1



58	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.	4	100%	0	0%	4
59	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.	28	100%	0	0%	28
60	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
61	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.	26	100%	0	0%	26
62	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
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>62</b>
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
63	Pengesahan Menerima Aduan Yang Dialamatkan Atau Yang Disalinkan Terus Oleh Pengadu Kepada Pejabat SUK (Bukan Aduan Dari BPA Dan Sistem E-Aduan), Dimaklumkan Kepada Pengadu Dalam Masa <b>1 Hari Bekerja</b> Selepas Aduan Diterima	3	100%	0	0%	3
64	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa <b>7 Hari</b> .	3	100%	0	0%	3

65	Mendaftar dan menghantar surat kepada agensi bagi aduan melalui BPA, surat, email, akhbar dan lain-lain dalam tempoh 2 hari. (bukan e-aduan)	8	100%	0	0%	8
66	Memantau semua kes aduan awam ( <b>e-Aduan dan bukan e-Aduan</b> ) pada setiap bulan	52	100%	0	0%	52
67	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 Bulan</b> Sekali.	0	0%	1	100%	1
68	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>Sebelum Bulan September</b>	0	0%	0	0%	0
69	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
70	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>Pada Setiap Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
71	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 Bulan</b> Sekali.	1	100%	0	0%	1
72	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	1	0%	0	0%	1
73	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0	0%	0	0%	0
74	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>4 Bulan Sekali</b>	0	0%	0	0%	0
75	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan September Tahun Semasa</b>	1	100%	0	0%	1

76	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan Oktober Tahun Semasa</b>	1	0%	0	0%	1
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>71</b>	<b>98.61%</b>	<b>1</b>	<b>1.39%</b>	<b>72</b>
<b>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
77	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
78	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	9	100%	0	0%	9
79	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	5	100%	0	0%	5
80	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	4	100%	0	0%	4
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>19</b>