



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

FEBRUARI 2017

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.	4	100%	0	0%	4
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	4	100%	0	0%	4
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		8	0%	0	0%	8
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit					
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.					
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.					

7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.					
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.					
	PURATA KESELURUHAN					
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.	1	100%	0	0%	1
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	100%	0	0%	0
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	3	100%	0	0%	3
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	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		14	100%	0	0%	14

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	110	100%	0	0%	110
17	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima	23	100%	0	0%	23
18	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
19	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	21	100%	0	0%	21
20	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	9	100%	0	0%	9
21	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa	0	0%	0	0%	0
22	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima	0	0%	0	0%	0
23	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan	0	0%	0	0%	0
24	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus	29	100%	0	0%	29

25	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		195	100%	0	0%	195
BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	0	0%	0	0%	0
27	Mengadakan siri ceramah mengenai Integriti / Kod Etika Perkhidmatan / Rasuah / Nilai-Nilai Murni Perkhidmatan / Akujanji Perkhidmatan Awam dan seumpamanya sekurang-kurangnya 10 kali setahun	1	100%	0	0%	1
28	Mengemukakan laporan mengenai integriti kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	0	0%	0	0%	0
29	Melaksanakan mesyuarat bagi jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) peringkat negeri sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0%	0	00%	0
30	Membuat kajian persepsi integriti sebanyak satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa tempat belas (14) hari bekerja	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		1	100%	0	0%	1
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	165	100%	0	0%	165

32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	1	100%	0	0%	1
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	19	100%	0	0%	19
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	48	100%	0	0%	48
35	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa 3 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
36	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	0	0%	0	0%	0
37	Memproses borang tuntutan perjalanan anggota pentadbiran dan ahli dewan undangan negeri dalam masa 4 hari bekerja	4	100%	0	0%	4
	PURATA KESELURUHAN	237	100%	0	0%	237
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	123	100%	0	0%	123
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	0	0%	0	0%	0
40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	370	100%	0	0%	370

41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	674	100%	0	0%	674
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	81	100%	0	0%	81
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	532	100%	0	0%	532
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	1	100%	0	0%	1
	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	5	100%	0	0%	5
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
47	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
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	10	100%	0	0%	10
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5
50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20

51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
PURATA KESELURUHAN		1,866	100%	0	0%	1,866
UNIT AUDIT DALAM						
52	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	1	0%	0	0%	1
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	1	100%	0	0%	1
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	1	0%	0	0%	1
55	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
56	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		5	100%	0	0%	5
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
57	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	5	100%	0	0%	5
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 24 jam dari masa aduan diterima.	5	100%	0	0%	5

59	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	10	100%	0	0%	10
60	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
61	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	76	100%	0	0%	76
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
	PURATA KESELURUHAN	98	100%	0	0%	98

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

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 1 Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima	1	100%	0	0%	1
64	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa 7 Hari .	1	100%	0	0%	1
65	Mendaftar dan menghantar surat kepada agensi bagi aduan melalui BPA, surat, email, akhbar dan lain-lain dalam tempoh 2 hari. (bukan e-aduan)	7	100%	0	0%	7
66	Memantau semua kes aduan awam (e-Aduan dan bukan e-Aduan) pada setiap bulan	32	100%	0	0%	32

67	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 Bulan Sekali.	0	0%	0	0%	0
68	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan September	0	0%	0	0%	0
69	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
70	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pada Setiap Bulan	1	100%	0	0%	1
71	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 Bulan Sekali.	1	100%	0	0%	1
72	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	1	100%	0	0%	1
73	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
74	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
75	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
76	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	44	100%	0	0%	44

BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN

77	Membuat bancian dan menganalisa data termasuk pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
78	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	12	100%	0	0%	12
79	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	7	100%	0	0%	7
80	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	5	100%	0	0%	5
	PURATA KESELURUHAN	25	100%	0	0%	25