



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

JANUARI 2018

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.	3	100%	0	0%	3
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	18	100%	0	0%	18
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>21</b>
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
4.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	7	100%	0	0%	7
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.	59	100%	0	0%	59
6.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	15	100%	0	0%	15

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.	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>84</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.	0	0%	0	0%	0
10.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	5	100%	0	0%	5
11.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
12.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
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).	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>10</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16.	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Pengurusan)</b>	176	100%	0	0%	176
17.	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	33	100%	0	0%	33
18.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	2	100%	0	0%	2
19.	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	23	100%	0	0%	23
20.	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	29	100%	0	0%	29
21.	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1	100%	0	0%	1

22.	Urusan kenaikan pangkat <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1	100%	0	0%	1
23.	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa <b>7 hari</b> dari kes dilaporkan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	3	100%	0	0%	3
24.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	40	100%	0	0%	40
25.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>308</b>

#### BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

26.	Melaksanakan Program Kesedaran Integriti dan Tadbir Urus seperti Bengkel / Seminar / Forum / Ceramah sekurang-kurangnya <b>enam (6) kali setahun</b>	1	100%	0	0%	1
27.	Pengurusan Aduan Integriti dan Tadbir Urus (Berdasarkan Kes Yang Diterima)	0	100%	0	0%	0
28.	Menjalankan Siasatan bagi Mengesan dan Mengesahkan Maklumat berkaitan Integriti dan Tadbir Urus dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b>	0	100%	0	0%	0
29.	Melaksanakan Kajian Persepsi Integriti Penjawat Negeri Kelantan <b>Satu (1) kali setahun</b>	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						
30.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>lima (5) hari</b> bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	401	100%	0	0%	401
31.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	1	100%	0	0%	1
32.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>tindakan serta-merta</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.	20	100%	0	0%	20
33.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>biasa</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	37	100%	0	0%	37
34.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	30	100%	0	0%	30
35.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4</b> ) hari bekerja.	2	100%	0	0%	2
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>491</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>491</b>
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
36.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	114	100%	0	0%	114
37.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	24	100%	0	0%	24

38.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	494	100%	0	0%	494
39.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1,475	100%	0	0%	1,475
40.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	41	100%	0	0%	41
41.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	1,046	100%	0	0%	1,046
42.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
43.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
44.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	18	100%	0	0%	18
45.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	10	100%	0	0%	10
46.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	10	100%	0	0%	10
47.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	15	100%	0	0%	15

48.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	15	100%	0	0%	15
49.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	10	100%	0	0%	10
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>3,272</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3,272</b>
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
50.	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
51.	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
52.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	0	0%	0	0%	0
53.	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
54.	Menjalankan naziran di <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
	<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>						
55.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	3	100%	0	0%	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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
57.	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.	26	100%	0	0%	26
58.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
59.	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.	10	100%	0	0%	10
60.	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 <b>(2) dua bulan</b>	3	100%	0	0%	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>44</b>

#### BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

61.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	0	0%	0	0%	0
62.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	0	0%	0	0%	0
63.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya	1	100%	0	0%	1

	<b>sebelum Oktober Tahun Semasa</b>					
64.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
65.	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
66.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	0%	0	0%	0
67.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Setiap 4 Bulan</b>	1	100%	0	0%	1
68.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
69.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	0%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>
<b>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
70.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
71.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	0	0%	0	0%	0
72.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	8	100%	0	0%	8

73.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	3	100%	0	0%	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>