



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

JUN 2019

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.	6	100%	0	0%	6
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	11	100%	0	0%	11
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURUHAN		22	100%	0	0%	22

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						
1	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	51	100%	0	0%	51
2	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	20	100%	0	0%	20
3	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	0	0%	0	0%	0
4	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	20	100%	0	0%	20
5	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	12	100%	0	0%	12
6	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	0%	0	0%	0
7	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	0%	0	0%	0

8	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	3	100%	0	0%	3
9	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	0	0%	0	0%	0
10	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	1	0%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	107	100%	0	0%	107

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 KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
1		0	100%	0	0%	0
2		0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN					

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	
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
1	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempohmasa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	215	100%	0	0%	215
2	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	9	100%	0	0%	9
4	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	244	100%	0	0%	244
5	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	35	100%	0	0%	35
6	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	18	100%	0	0%	18
PURATA KESELURUHAN		523	100%	0	0%	523

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 TEKNOLOGI MAKLUMAT						
1	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	3	100%	0	0%	3
2	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
3	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	4	100%	0	0%	4
4	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
5	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	37	100%	0	0%	37
6	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	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		50	100%	0	0%	50

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 INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
1	Meyampaikan Ceramah Pengukuhan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 6 kali setahun.	2	100%	0	0%	2
2	Mengadakan Program/ Kursus/ Seminar/ Taklimat/ Bengkel Pemantapan Integriti dan Tadbir Urus sebanyak 4 kali setahun.	0	0%	0	0%	0
3	Menjalankan pengesahan & pengesahan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh terima arahan menjalankan siasatan.	0	0%	0	0%	0
4	Menyediakan laporan siasatan aduan dengan pengesyoran dalam tempoh 1 minggu dari tarikh siasatan selesai.	0	0%	0	0%	0
5	Melaksanakan Kajian Persepsi Integriti Penjawat Negri Kelantan Satu (1) kali setahun	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		2	100%	0	0%	2

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 KHIDMAT PENGURUSAN						
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	78	100%	0	0%	78
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	4	100%	0	0%	4
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	470	100%	0	0%	470
4	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	2870	68%	1330	32%	4200
5	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	47	100%	0	0%	47

6	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	18	100%	0	0%	18
7	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	1	100%	0	0%	1
8	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	100%	0	0%	0
9	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	28	100%	0	0%	28
10	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	35	100%	0	0%	35
11	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	18	100%	0	0%	18
12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
14	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		3612	100%	1330	32%	4942

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 AUDIT DALAMAN						
1	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	1	0%	0	0%	1
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	1	100%	0	0%	1
3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	2	0%	0	0%	2
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0%	0	0%	0
5	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		4	100%	0	0%	4

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 PERUMAHAN						
1	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	3	100%	0	0%	3
2	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	9	100%	0	0%	9
3	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
4	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	4	100%	0	0%	4
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16

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 KERAJAAN TEMPATAN						
1	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
2	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
3	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	17	100%	0	0%	17
4	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
5	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	1	0%	0	0%	1
6	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1

7	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	1	100%	1	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	33	100%	1	0%	33

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 PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
1	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
2	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	9	100%	0	0%	9
3	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	4	100%	0	0%	4
4	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		17	100%	0	0%	17

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 KORPORAT						
1	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	0	0%	0	0%	0
2	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	0%	0	0%	0
3	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum Jun Tahun Semasa	0	0%	1	100%	1
4	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
5	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan setiap 3 Kali Setahun	0	0%	0	0%	0
6	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan setiap 3 Kali Setahun	0	0%	0	0%	0
7	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap 3 Kali Setahun	0	0%	0	0%	0
8	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		0	100%	1	100%	1