



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

OKTOBER 2022

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.

1. UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN

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.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensi bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh 4 bulan (3 kali setahun)	3	100%	0	0%	
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100%	0	0%	
PURATA KESELURUHAN		4	100%	0	0%	

***Item No. 1 dan 2 bergantung kepada jumlah permohonan yang diterima daripada agensi-agensi*

***Pindaan Piagam Pelanggan item 3 untuk digugurkan telah diangkat pada 2 Januari 2022 belum ada maklumbalas.*

2. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN OKTOBER 2022		Menepati Tempoh Mas 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 (2022)						
1	Urusan pencen dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	8	100%			8
2	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	34	100%			34
3	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan)	41	100%			41
4	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	8	100%			8
5	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke luar negara/menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 14 hari dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	218	100%			218
6	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan daripada tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%			1
7	Urusan tatatertib dalam tempoh 4 bulan setelah dokumen lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0				0
8	Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 3 bulan setelah permohonan lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%			1
9	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan . (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0				0
10	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 7 hari dari kes diterima oleh urusetia. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	9	100%			9
11	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	0				0

12	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	0			0
13	Urusan Peminjaman Pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan (Pembangunan Organisasi)	0			0
14	Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan setiap tiga (3) bulan . Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan berdasarkan :- i. Pelantikan Baharu ii. Kenalkan Pangkat iii. Penamatan Perkhidmatan iv. Bersara v. Meletak Jawatan vi. Tukar Lantik vii. Peminjaman (Pembangunan Organisasi)	0			0
15	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan/tarikh lapor diri (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)	0			0
16	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Jawatan Berasaskan Caruman)	0			0
17	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman)	0			0
18	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam Negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman)	0			0
19	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman)	0			0

3. MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

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	
Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa lima(5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	288	100%	-	-	288
Menyiapkan draf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	-	-	2
Menghantar keputusan Persidangan / Fail-Fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh satu(1) hari selepas persidangan.	60	100%	-	-	60
Menghantar keputusan Persidangan / Fail-Fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	238	100%	-	-	238
Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	154	100%	-	-	154
Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat(4) hari bekerja.	2	100%	-	-	2

4. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

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.	3	100%	0	100%	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	100%	5
3.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	5	100%	0	100%	5
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.	6	100%	0	100%	6
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	100%	1
PURATA KESELURUHAN		20	100%	0	100%	20

5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

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.	Memberi akaun penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	4	100%	0	0%	4
2.	Menyelesaikan aduan integriti dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		5	100%	0	0%	5

6. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

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.	20	100%	0	0%	20
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	0	0%	0	0%	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	750	100%	0	0%	750
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	605	100%	0	0%	605
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	10	100%	0	0%	10
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	391	100%	0	0%	391
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0

8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	6	100%	0	0%	6
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	13	100%	0	0%	13
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	20	100%	0	0%	20
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	18	100%	0	0%	18
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	1856	100%	0	0%	1856

7. UNIT AUDIT DALAM

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 DALAM						
1.	Menjalankan 10 Auditran Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	0%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditran mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan/ Agensi Negeri.	0	0%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	53.84%	0	0%	7
6.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara (<i>AG's Dashboard</i>) sebanyak 2 kali setahun.	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		0	8.97%	0	0%	7

8. BAHAGIAN PERUMAHAN

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	1	100 %	0	0%	1
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	3	100 %	0	0%	3
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100 %	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		6	100%	0	0%	6

9. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

		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.	0	0%	0	0%	0
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	77	100%	0	0%	77
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.	4	100%	0	0%	4
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).	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		97	600%	0	0%	97

10. PUSAT PENERANGAN PELANCONGAN

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 bancian 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	13	100%	0	0%	13
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	0	0%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		16	100%	0	0%	16

11. BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

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	100%	0	0%	0
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan sebelum 30 hari bulan berikutnya	0	100%	0	0%	0/1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum 30 Jun Tahun berikutnya	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya sebelum 31 Januari Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	100%	0	0%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan Sebanyak 2 Kali Setahun	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim Sebanyak 2 Kali Setahun	0	100%	0	0%	0

8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan sebelum / pada 31 Oktober Tahun Semasa	1	100%	1	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	1	100%	1	0%	1

12. BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN													MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DES	JUMLAH				
1	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	8/8	8/8	8/8	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	-	-	45	45	100	0	0
2	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 -7 hari bekerja	11/11	11/11	11/11	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	-	-	72	72	100	0	0
3	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	-	-	30	30	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		22/22	22/22	22/22	12/12	12/12	12/12	12/12	12/12	12/12	12/12	-	-	150	150	100	0	0

13. BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL

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 KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	24	100%	0	0%	24
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja	24	100%	0	0%	24
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	21	100%	0	0%	21
4.	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam 1 hari waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
5.	Penyediaan Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan Untuk Pajakan dalam 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	100%	0	0%	0
6.	Pengeluaran Surat Kelulusan / Dokumen Pajakan dalam 1 hari bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG	0	100%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN		100%	0	0%	

14. BAHAGIAN PELABURAN

BIL	JANJI/PIAGAM (Ringkasan)	MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%	JUMLAH PERKHIDMATAN
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	1	100	0	0	1
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	1	100	0	0	1
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	1	100	0	0	1

15. BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA

BIL	JANJI/ PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN												MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%	
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS					JUMLAH
1	Memastikan Penyelarasan Pengurusan Bencana (Bantuan Dan Teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana.	6-6	5-5	12-12	4-4	1-1	3-3	2-2	3-3	3-3	3-3				42	100%		0%
JUMLAH KESELURAHAN		6-6	5-5	12-12	4-4	1-1	3-3	2-2	3-3	3-3	3-3							

16. BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

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 DALAM						
1.	Menjalankan 10 Auditan Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	0%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan/ Agensi Negeri.	0	0%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	53.84%	0	0%	7
6.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara (<i>AG's Dashboard</i>) sebanyak 2 kali setahun.	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		0	8.97%	0	0%	7

18. SEKRETARIAT SUKMA

SEKTOR	BIL	BULAN OKTOBER 2022	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	
PENTADBIRAN	1	MEMASTIKAN PERATUSAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PERKHIDMATAN SEKRETARIAT SUKMA MENCAPAI SEKURANG-KURANGNYA 90%.	1	100%	0	0	1
	2	MEMASTIKAN PERATUSAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN LUARAN TERHADAP PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN SEKRETARIAT SUKMA MENCAPAI SEKURANG-KURANGNYA 90%.	1	100%	0	0	1
	3	MEMASTIKAN SEKRETARIAT SUKMA MEMBERIKAN MAKLUM BALAS KEPADA PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI YANG BERIKUT: <ul style="list-style-type: none"> • PERTANYAAN DAN CADANGAN DISELESAIKAN DALAM TEMPOH LIMA HARI BEKERJA. • ADUAN BIASA DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 15 HARI BEKERJA. • ADUAN KOMPLEKS DISELESAIKAN DALAM TEMPOH 365 HARI, TERMASUK HARI KELEPASAN AM 	1	100%	0	0	3
OPERASI	4	MEMASTIKAN NEGERI KELANTAN DAPAT MENGANJURKAN TEMASYA SUKMA KALI KE 22 PADA TAHUN 2026	1	100%	0	0	1
	5	MEMASTIKAN VENUE PERTANDINGAN DAPAT DISIAPKAN MENGIKUT JADUAL PENGANJURAN TEMASYA	1	100%	0	0	1
	6	MEMASTIKAN VENUE PERTANDINGAN DIBINA MENGIKUT PIAWAIAN PERTANDINGAN KEBANGSAAN/ANTARABANGSA	1	100%	0	0	1
	7	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN VENUE-VENUE SUKAN DAN VENUE PENGINAPAN ATLET BAGI PENGANJURAN TEMASYA SUKMA 2026	1	100%	0	0	1
	8	MEMASTIKAN KEURUSETIAAN BAGI PENGANJURAN TEMASYA SUKMA BERSEDIA MEMATUHI SYARAT-SYARAT TERKINI ACARA SUKAN YANG AKAN DIPERTANDINGKAN	1	100%	0	0	1

