



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

**APRIL 2023**

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

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>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
1.	Urusan pencen dalam tempoh <b>30 hari</b> dari Tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	4	100%	0	100%	4
2.	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	44	100%	0	100%	44
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh <b>14 hari bekerja hingga 30 hari</b> daripada tarikh arahan penanggunan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	44	100%	0	100%	44
3.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>14 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	7	100%	0	100%	7
4.	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	237	100%	0	100%	237
5.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari Tarikh tutup iklan. <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1	100%	0	100%	1

6.	<p>Urusan tata tertib dalam tempoh <b>4 Bulan</b> setelah dokumen lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	1	100%	0	100%	1
7.	<p>Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh <b>2 bulan</b> setelah permohonan lengkap diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	100%	0
8.	<p>Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh <b>3 bulan</b>.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	100%	0
9.	<p>Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa <b>14 hari</b> dari kes diterima oleh urusetia.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	12	100%	0	100%	12
10.	<p>Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>	0	100%	0	100%	0
11.	<p>Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.</p> <p style="text-align: center;"><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>	1	100%	0	100%	1
12.	<p>Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan</p> <p style="text-align: center;"><b>(Pembangunan Organisasi)</b></p>	0	100%	0	100%	0
13.	<p>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 :-</p>	0	100%	0	100%	0

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Perlantikan baharu</li> <li>ii) Kenaikan pangkat</li> <li>iii) Penamatan Perkhidmatan</li> <li>iv) Bersara</li> <li>v) Meletak jawatan</li> <li>vi) Tukar lantik</li> <li>vii) Peminhjaman</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>(Pembangunan Organisasi)</b></p>					
14.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri. <p style="text-align: center;"><b>(Pembangunan Organisasi)</b> <b>(Teknologi Maklumat)</b></p>	0	100%	0	100%	0
15.	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan <p style="text-align: center;"><b>(Pembangunan Organisasi)</b></p>	0	100%	0	100%	0
16.	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan <p style="text-align: center;"><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b></p>	0	100%	0	100%	0
17.	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat <p style="text-align: center;"><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b></p>	0	100%	0	100%	0
18.	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu <p style="text-align: center;"><b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b></p>	0	100%	0	100%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>

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>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b>						
1.	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.	272	100%	0	100%	272
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	100%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>tindakan serta-merta</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam masa <b>satu (1) hari</b> selepas persidangan.	48	100%	0	100%	48
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>biasa</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	224	100%	0	100%	224
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	54	100%	0	100%	54
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4) hari</b> bekerja.	0	100%	0	100%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>600</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>600</b>

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>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
1.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> 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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	5	100%	0	100%	5
3.	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.	9	100%	0	100%	9
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
5.	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.	16	100%	0	100%	16
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 <b>(2) dua bulan</b>	3	100%	0	100%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>

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>BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b>						
1.	Memberi akaun penerimaan aduan integrity dan tadbir urus dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b>	2	100%	0	0%	2
2.	Menyelesaikan aduan integrity dan tadbir urus <b>dua puluh satu hari (21) hari bekerja</b> (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>



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>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	16	<b>100%</b>	0	0%	16
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa <b>1 jam</b> .	0	<b>100%</b>	0	0%	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	700	<b>100%</b>	0	0%	700
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	825	<b>100%</b>	0	0%	825
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	12	<b>100%</b>	0	0%	12
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	396	<b>100%</b>	0	0%	396

7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	<b>100%</b>	0	0%	0
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	<b>100%</b>	0	0%	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	12	<b>100%</b>	0	0%	12
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	13	<b>100%</b>	0	0%	13
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	15	<b>100%</b>	0	0%	15
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	18	<b>100%</b>	0	0%	18
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	18	<b>100%</b>	0	0%	18
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	5	<b>100%</b>	0	0%	5
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>2030</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2030</b>

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 AUDIT DALAM</b>						
1.	Menjalankan 10 auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	82.35%	3	17.65%	3
2.	Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	100%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan / Agensi Negeri	0	100%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun)	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>0</b>	<b>97.06%</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>

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>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	3	100%	0	0%	3
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	5	100%	0	0%	5
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>

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>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
1.	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
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	31	100%	0	0%	31
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	1	100%	0	0%	1
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	0%	0	0%	0
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	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>34</b>	<b>400%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>34</b>

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

- Gelanggang Seni – Program kebudayaan tidak dapat dilaksanakan di Gelanggang Seni kerana dalam proses pembaikan. Ia adalah sebagai persediaan untuk digunakan pada tahun 2024 sempena Tahun Melawat Kelantan.
- Persembahan Kebudayaan tidak diadakan pada bulan ramadan & syawal.

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>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	0	100%	0	100%	0
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	0	100%	0	100%	0
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum 30 Jun tahun berikutnya</b>	0	100%	0	100%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari <b>Tahun Semasa</b>	0	100%	0	100%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	100%	0	100%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>setiap 2 kali setahun</b>	0	100%	0	100%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>setiap 2 kali setahun</b>	0	100%	0	100%	0
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	100%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	100%	0

<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>
---------------------------	----------	-------------	----------	-------------	------------

<b>JANJI</b>		<b>Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
		<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
<b>BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS</b>						
1.	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	100%	0	0	3
2.	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 - 7 hari bekerja	5	100%	0	0	5
3.	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3	100%	0	0	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>



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>BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL</b>						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	27	100%	0	0%	27
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	18	100%	0	0%	18
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	23	100%	0	0%	23
4.	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam <b>1 hari</b> 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
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>68</b>

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>BAHAGIAN PELABURAN KELANTAN</b>						
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.	0	0%	0/0	0%	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	0	0%	0/0	0%	0
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	100%	0/0	0%	3/3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0/0</b>	<b>0%</b>	<b>3/3</b>

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>BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA</b>						
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	9/9	100%	0/0	0%	9/9
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9/9</b>	<b>100%</b>	<b>0/0</b>	<b>0%</b>	<b>9/9</b>

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>BAHAGIAN UNDANG-UNDANG</b>						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	9	100	0	0	9
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	17	100	0	0	17
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	16	100	0	0	16
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	10	100	0	0	10
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan erkaitan dalam tempoh 14 hari	10	100	0	0	10
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>

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>BAHAGIAN PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN</b>						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.	1	100%	0	0%	1
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.	1	100%	0	0%	1
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi.	0	0%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) serta merta selepas serbuan.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>

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>BAHAGIAN SEKTERIAT SUKMA</b>						
1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
2.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
3.	Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut:- - Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja - Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja - Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.	3	0%	0	0%	3
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya	1	0%	0	0%	1
5.	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA	1	100%	0	0%	1
7.	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>

