



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

OKTOBER 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		
	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%	3
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		4	100%	0	0%	4

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA					
1. Urusan pencen dalam tempoh 14 hari dari Tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	15	100%	0	0%	15
2. Urusan tuntutan perubahan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	38	100%	0	0%	38
3. Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari bekerja hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan)	51	100%	0	0%	51
4. Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	12	100%	0	0%	12
5. Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	291	100%	0	0%	291
6. Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan dari Tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
7. Urusan tatatertib dalam tempoh 4 Bulan setelah dokumen lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0

8.	Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 2 bulan setelah permohonan lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
9.	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
10.	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 14 hari dari kes diterima oleh urusetia. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
11.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	40	100%	0	0%	40
12.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	1	100%	0	0%	1
13.	Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekelling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan (Pembangunan Organisasi)	-	100%	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) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman (Pembangunan Organisasi)	-	100%	0	0%	-

15.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Laporan diri. (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)	-	100%	0	0%	-
16.	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Pembangunan Organisasi)	-	100%	0	0%	-
17.	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	-
18.	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	-
19.	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	-
PURATA KESELURUHAN		449	100%	0	0%	449

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 tempoh masa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	253	100%	0	0%	253	
2. Menyiapkan draf 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.	14	100%	0	0%	14	
4. Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	239	100%	0	0%	239	
5. Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	26	100%	0	0%	26	
6. Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	14	100%	0	0%	14	
PURATA KESELURUHAN		548	100%	0	0%	548

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT					
1.	3	100%	0	100%	3
2.	5	100%	0	100%	5
3.	4	100%	0	100%	4
4.	0	100%	0	0%	0
5.	24	100%	0	100%	24
6.	2	100%	0	100%	2
PURATA KESELURUHAN					38

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
	BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS				
1. Memberi akuan penerimaan aduan integrity dan tadbir urus data tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu) (Unit aduan dan siasatan)	7	100%	0	0%	7
2. Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) (Unit aduan dan siasatan)	7	100%	0	0%	7
3. Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Anti rasuah Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)	0	100%	0	0%	0
4. Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali (Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN	15	100%	0	0%	15

Unit aduan dan siasatan

** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Jawatankuasa Menilai Aduan (JMA)

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.	68	100%	0	0%	68
2.	47	100%	0	0%	47
3.	225	100%	0	0%	225
4.	300	100%	0	0%	300
5.	117	100%	0	0%	117
6.	1155	100%	0	0%	1155
7.	0	100%	0	0%	0
8.	0	100%	0	0%	0

9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	50	100%	0	0%	50
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	23	100%	0	0%	23
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	35	100%	0	0%	35
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	19	100%	0	0%	19
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	18	100%	0	0%	18
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	8	100%	0	0%	8
PURATA KESELURUHAN		2065	100%	0	0%	2065

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
	UNIT AUDIT DALAM				
1. Menjalankan 10 auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
2. Mengeluarkan deraf 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	90%	0	10%	0
6. Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun)	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN	0	100%	0	0%	0

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi 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 pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	16	100%	0	0%	16
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	21	100%	0	0%	21

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi 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	0%	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.	110	100%	0	0%	110
4. Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
5. Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	3	100%	0	0%	3
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).	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN	115	115	0	0%	115

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard		
	BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN					
1.	Membuat bincangan 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	0	100%	0	0%	0
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam 1 hari waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		3	100%	0	0%	3

- 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.

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
	BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT				
1.	0	0%	1	100%	1
2.	0	100%	0	0%	0
3.	0	100%	0	0%	0
4.	0	100%	0	0%	0
5.	0	100%	0	0%	0
6.	0	100%	0	0%	0
7.	0	100%	0	0%	0
8.	0	100%	0	0%	0
9.	0	0%	1	100%	1
PURATA KESELURUHAN					
	0	0%	2	100%	2

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS					
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
PURATA KESELURUHAN	11	100%	0	0	11

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan	
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi 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	54	100%	0	0%	54
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja	28	100%	0	0%	28
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	20	100%	0	0%	20
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		102	100%	0	0%	102

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 PELABURAN KELANTAN				
1. Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah lengkap 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.	1	0%	0/0	0%	1
3. Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	1	100%	0/0	0%	1
PURATA KESELURUHAN	2	100%	0/0	0%	2

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
BAHAGIAN PENGURUSAN BENCANA					
1. Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	6	100%	0	0%	6
PURATA KESELURUHAN	6	100%	0	0%	6

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG					
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	12	100%	0	0%	12
2. Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	13	100%	0	0%	13
3. Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman alam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	14	100%	0	0%	14
4. Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	2	100%	0	0%	2
5. Membuat penyalarsan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan erkaitan dalam tempoh 14 hari	7	100%	0	0%	7
PURATA KESELURUHAN	48	100%	0	0%	48

JANJI	Memenuhi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memenuhi Standard	% Memenuhi Standard	Jumlah Tidak Memenuhi Standard	% Tidak Memenuhi Standard	
1. Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.	4	100%	0	0%	4
2. Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.	4	100%	0	0%	4
3. Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa 3-5 hari.	3	100%	0	0%	3
4. Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa 1-3 hari selepas serbuan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN	11	100%	0	0%	11

JANJI	Memepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Memepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Memepati Standard	% Memepati Standard	Jumlah Tidak Memepati Standard	% Tidak Memepati Standard	
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 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	100%	0	0%	3
4. Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya	1	100%	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
PURATA KESELURUHAN	9	100%	0	0%	9