



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

**MEI 2024**

Mesuarat 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”.

Mesuarat 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>BAHAGIAN KOORDINASIDAN PROGRAM KHAS</b>						
1.	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	3	100%	0	0%	3
2.	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>3 - 7 hari</b> bekerja	5	100%	0	0%	5
3.	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap <b>3 bulan</b> 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>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>	6	100%	0	0%	6
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh <b>14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima</b>	3	100%	0	0%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>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 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
1.	Urusan pencen dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	7	100%	0	0%	7
2.	Urusan tuntutan perubahan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	31	100%	0	0%	31
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja <b>hingga 30 hari</b> daripada tarikh arahan penanggunan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	45	100%	0	0%	45
4.	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>	13	100%	0	0%	13
5.	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>	270	100%	0	0%	270
6.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari Tarikh tutup iklan. <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	0	100%	0	0%	0

7.	<p>Urusan tatatertib dalam tempoh <b>4 Bulan</b> setelah dokumen lengkap diterima.</p> <p><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	0%	0
8.	<p>Memproses permohonan elau pemangkuan dalam tempoh <b>3 bulan</b> setelah permohonan lengkap diterima.</p> <p><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	0%	0
9.	<p>Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam <b>tempoh 3 bulan</b>.</p> <p><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	0%	0
10.	<p>Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa <b>7 hari</b> dari kes diterima oleh urusetia.</p> <p><b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b></p>	0	100%	0	0%	0
11.	<p>Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus.</p> <p><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>	60	100%	0	0%	60
12.	<p>Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.</p> <p><b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b></p>	1	100%	0	0%	1
13.	<p>Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga <b>(3) bulan</b></p> <p><b>(Pembangunan Organisasi)</b></p>	0	100%	0	0%	0
14.	<p>Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berperencen kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga <b>(3) bulan</b>.</p> <p>Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan</p>	0	100%	0	0%	0

	berdasarkan :- i) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman  <b>(Pembangunan Organisasi)</b>								
15.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Lapor diri.  <b>(Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)</b>	0	100%	0	0%	0			
16.	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh sewat-lewatnya dua <b>(2) bulan</b> sebelum tamat tempoh perkhidmatan  <b>(Pembangunan Organisasi)</b>	0	100%	0	0%	0			
17.	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JUBC) Negeri Kelantan  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0	100%	0	0%	0			
18.	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0	100%	0	0%	0			
19.	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>45 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0	100%	0	0%	0			
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>427</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>427</b>	<b>427</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.	2	100%	0	0%	2
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	17	100%	0	0%	17
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.	4	100%	0	0%	4
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).	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>26</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 akuan penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja (jika perlu) <b>(Unit aduan dan siasatan)</b>	1	100%	0	0%	1
2.	Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) <b>** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Ja watakuasa Menilai Aduan (JIMA)</b> <b>(Unit aduan dan siasatan)</b>	1	100%	0	0%	1
3.	Mengurusetiaikan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun <b>(Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)</b>	0	100%	0	0%	0
4.	Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali <b>(Unit Pengukuhan Integriti Dan Tadbir Urus)</b>	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>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.	330	100%	0	0%	330
2.	Menyiapkan draf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>tiga (3) hari</b> bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	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.	9	100%	0	0%	9
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail ( <b>biasa</b> ) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> selepas disahkan.	321	100%	0	0%	321
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	21	100%	0	0%	21
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4</b> ) hari bekerja.	13	100%	0	0%	13
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>696</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>696</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	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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	5	100%	0	0%	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.	8	100%	0	0%	8
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
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.	40	100%	0	0%	40
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	0%	3
<b>PURATA KESELURAHAN</b>		<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>59</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		
	BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN					
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	25	100%	0	0%	25
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa <b>1 jam</b> .	50	100%	0	0%	50
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	304	100%	0	0%	304
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	391	100%	0	0%	391
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	57	100%	0	0%	57
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	424	100%	0	0%	424
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	2	100%	0	0%	2
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	41	100%	0	0%	41

10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	15	100%	0	0%	15
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	52	100%	0	0%	52
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	17	100%	0	0%	17
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	15	100%	0	0%	15
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	6	100%	0	0%	6
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>1399</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1399</b>



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	
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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
03.	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	1	100%	0	0%	1
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>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</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		
	BAHAGIAN SEKRETARIAT SUKMA					
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
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>

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		
<b>BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL</b>						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesimal Utiliti dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	16	100%	0	0%	16
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	17	100%	0	0%	17
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam <b>3 hari</b> bekerja dari tempoh bayaran dibuat	17	100%	0	0%	17
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 <b>1 hari</b> bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>50</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 menyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	3	100%	0	0%	3
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan arahan	1	100%	0	0%	1
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman alam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	2	100%	0	0%	2
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	2	100%	0	0%	2
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh <b>14 hari</b>	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>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 PERUMAHAN</b>						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10</b> minit	3	100%	0	0%	3
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60</b> hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5</b> hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>5</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 banciaan 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>	12	100%	0	0%	12
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	3	100%	0	0%	3
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	4	100%	0	0%	4
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>20</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) <b>tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan</b> yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	0	100%	0/0	0%	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK <b>dalam tempoh 14 hari bekerja</b> bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	3	100%	0/0	0%	3
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	1	100%	0/0	0%	1
<b>PURATA KESELURAHAN</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0/0</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 BENCANA</b>					
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	2	100%	0	0%	2
<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		
	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	0	100%	0	0%	0
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 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 setiap 2 kali setahun	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap 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	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</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 NEGERIKELANTAN</b>						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh aduan dibuat.	1	100%	0	0%	1
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh <b>3 hingga 5 hari</b> bekerja.	1	100%	0	0%	1
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi dalam masa <b>3-5 hari</b> .	0	100%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) dalam masa <b>1-3 hari</b> selepas serbuan.	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>