



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

SEPTEMBER 2024

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>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>	4	100%	0	0%	4
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>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 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
1.	Urusan Peminjaman Pegawai Berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 Dalam Tempoh <b>Dua (2) Bulan</b> Dari Tarikh Terima Permohonan. <b>(SPO)</b>	4	100%	0	0%	4
2.	Penghantaran Maklumat Jawatan Isi Kosong Ke Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia Dengan Kekerapan Setiap <b>Tiga (3) Bulan</b> Sekali. <b>(SPO)</b>	1	100%	0	0%	1
3.	Urusan Pelantikan Kontrak (Contract For Service) Dalam Tempoh <b>30 Hari</b> Dari Tarikh Kelulusan. <b>(SPO)</b>	14	100%	0	0%	14
4.	Penyambungan Perkhidmatan Kontrak (Contract for Service) Dilaksanakan Dalam Tempoh <b>Dua (2) Bulan</b> Selepas Permohonan Di Terima. <b>(SPO)</b>	53	100%	0	0%	53
5.	Pendaftaran Pegawai Baharu Dalam Aplikasi HRMIS Dalam Tempoh <b>30 Hari Bekerja</b> Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. <b>(SPO)</b>	54	100%	0	0%	54
6.	Urusan Persaraan (Pencen) Dan Gantian Cuti Rehat (GCR) Dalam Tempoh <b>30 Hari Bekerja</b> Dari Tarikh Permohonan Diterima. <b>(SP)</b>	18	100%	0	0%	18
7.	Urusan Tuntutan Sara Ubat Dan Perubatan Dalam Tempoh <b>30 Hari Bekerja</b> Dari Tarikh Permohonan Diterima. <b>(SP)</b>	22	100%	0	0%	22

8.	Urusan Permohonan Tanggung Kerja Dalam Tempoh <b>30 Hari</b> Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. <b>(SP)</b>	41	100%	0	0%	41
9.	Urusan Permohonan Cuti Anggota Perkhidmatan Awam Negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji/ Separuh Gaji) Dalam Tempoh <b>14 Hari</b> Bekerja Dari Tarikh Permohonan Diterima. <b>(SP)</b>	13	100%	0	0%	13
10.	Mengeluarkan Surat Kebenaran Menghadiri Mesyuarat / Taklimat Luar Negeri Kelantan Dalam Masa <b>14 Hari</b> Dari Tarikh Kelulusan Diterima Daripada Pejabat YB Dato' SUK. <b>(SP)</b>	120	100%	0	0%	120
11.	Menyemak Dan Mengesah Penyata Perubahan Kewangan (Kew.8) Daripada Jabatan Dalam Tempoh <b>14 Hari</b> Bekerja Dari Tarikh Penerimaan Dokumen. <b>(SP)</b>	597	100%	0	0%	597
12.	Urusan Kenaikan Pangkat Dalam Tempoh <b>3 Bulan</b> Daripada Tarikh Permohonan. <b>(SPT)</b>	0	100%	0	0%	0
13.	Urusan Tatatertib Dalam Tempoh <b>4 Bulan</b> Setelah Dokumen Lengkap Diterima. <b>(SPT)</b>	0	100%	0	0%	0
14.	Memproses Permohonan Milik Tanah Kerajaan Oleh Pegawai Awam Dalam Tempoh <b>3 Bulan</b> . <b>(SPT)</b>	0	100%	0	0%	0
15.	Mengambil Tindakan Terhadap Kes Kaunseling Yang Dirujuk Dalam Masa <b>7 Hari</b> Dari Kes Diterima Oleh Urusetia. <b>(SPsi)</b>	3	100%	0	0%	3
16.	Pengeluaran Keputusan Program Transformasi Minda Dalam Tempoh <b>2 Bulan</b> Hari Bekerja <b>(SPMI)</b>	0	100%	0	0%	0

17.	Memproses Permohonan Pengecualian Program Transformasi Minda Dan Peperiksaan Dalam Tempoh <b>2 Minggu</b> Hari Bekerja. <b>(SPMI)</b>	0	100%	0	0%	0
18.	Urusan Pelantikan Dalam Tempoh <b>30 Hari</b> Dari Tarikh Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan. <b>(SJBC)</b>	0	100%	0	0%	0
19.	Urusan Penerimaan Surat Masuk Proses Keseluruhan Mengambil Masa 3 hari <b>(Unit Pengurusan)</b>	693	100%	0	0%	693
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>1633</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1633</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	100%	0	0%	0
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	6	100%	0	0%	6
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	53	100%	0	0%	53
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	100%	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).	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>72</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>72</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)	3	100%	0	0%	3
2.	Mengedar surat maklum balas, menjalankan siasatan serta menyediakan laporan kes dalam tempoh 21 hari bekerja (aduan biasa) dan 365 hari (aduan kompleks) <i>** tempoh masa boleh dilanjutkan mengikut arahan Ja watakuasa Menilai Aduan (JMA)</i>	3	100%	0	0%	3
3.	Mengurusetiakan Mesyuarat Jawatankuasa Tatakelola Peringkat Negeri Kelantan- 3 kali setahun	0	100%	0	0%	0
4.	Mengadakan Majlis Samburan Hari Integriti Peringkat Negeri Kelantan -1 tahun sekali	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</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.	261	100%	0	0%	261
2.	Menyiapkan deraf 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.	37	100%	0	0%	37
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	0%	224
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>lima (5) hari</b> bekerja.	235	100%	0	0%	235
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat ( <b>4</b> ) hari bekerja.	4	100%	0	0%	4
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>763</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>763</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.	Membangunkan sistem aplikasi baharu dalam <b>tempoh 12 bulan</b> dari tarikh permohonan diluluskan.	1	100%	0	0%	1
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>tiga (3) hari</b> bekerja dari tarikh maklumat diterima.	7	100%	0	0%	7
4.	Pendaftaran “sub-domain” dan “hosting” dalam tempoh <b>dua (2) hari bekerja</b> dari tarikh 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>dua (2) hari bekerja</b> dari masa permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
6.	Menaik taraf/menambah baik sistem aplikasi sedia ada dalam <b>tempoh enam (6) bulan</b> bagi sistem aplikasi yang berskala kecil/ sederhana dan <b>12 bulan</b> bagi sistem aplikasi yang berskala besar masing-masing dari tarikh permohonan diluluskan.	5	100%	0	0%	5
7.	Menyelenggara sistem aplikasi sedia ada dalam tempoh <b>lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh aduan diterima.	5	100%	0	0%	5
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>25</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.	40	100%	0	0%	40
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa <b>1 jam</b> .	68	100%	0	0%	68
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	543	100%	0	0%	543
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	217	100%	0	0%	217
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	122	100%	0	0%	122
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	405	100%	0	0%	405
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	1	100%	0	0%	1
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	2	100%	0	0%	2

9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	21	100%	0	0%	21
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	10	100%	0	0%	10
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	51	100%	0	0%	51
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	12	100%	0	0%	12
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	10	100%	0	0%	10
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>1508</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1508</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 <b>10</b> auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.	4	100%	0	0%	4
2.	Mengeluarkan draf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja selesai pengauditan	0	100%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	100%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di <b>3 buah</b> Jabatan / Agensi Negeri	0	100%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap <b>10</b> Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
6.	Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak <b>2</b> kali setahun.	1	100%	0	0%	1
<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 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	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 piawai 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		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	35	100%	0	0%	35
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	36	100%	0	0%	36
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam <b>3 hari</b> bekerja dari tempoh bayaran dibuat	19	100%	0	0%	19
19	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>90</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>90</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 <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	1	100%	0	0%	1
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan arahan	7	100%	0	0%	7
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh <b>14 hari</b> dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	5	100%	0	0%	5
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	0	100%	0	0%	0
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh <b>14 hari</b>	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>15</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.	9	100%	0	0%	9
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>13</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 80 persembahan setahun	74/80 (13)	100%	0	0%	61/80 (13)
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	5	100%	0	0%	5
<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) tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	1	100%	0/0	0%	1
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja 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.	2	100%	0/0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0/0</b>	<b>0%</b>	<b>6</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 <b>24 jam</b> daripada tempoh berlaku bencana	8	100%	0	0%	8
<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 PENGURUSAN KORPORAT</b>						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	5	100%	0	0%	5
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan</b>	0	0%	1	100%	1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum 30 Jun tahun berikutnya</b>	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari <b>Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	100%	0	0%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>setiap 2 kali setahun</b>	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>setiap 2 kali setahun</b>	0	100%	0	0%	0
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>5</b>	<b>83.00%</b>	<b>1</b>	<b>17%</b>	<b>6</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 <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh aduan dibuat.	2	100%	0	0%	2
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh <b>3 hingga 5 hari</b> bekerja.	2	100%	0	0%	2
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>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>4</b>