

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN SEHINGGA SUKU TAHUN KETIGA  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

**1. UPEN:**

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN-MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT-DIS	JUMLAH				
1	Sediakan kertas mesyuarat Jawatankuasa/ EXCO – dalam tempoh 14 hari	14	17	9	18	58	58	100%	0	0%
2	Siapkan dan edar minit mesyuarat – dalam tempoh 7 hari.	16	27	13	12	68	68	100%	0	0%
3	Proses permohonan projek pelaburan – ≤ 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap	3	0	2	5	10	10	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>33</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>136</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

**2. BAHAGIAN PERUMAHAN**

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN-MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT-DIS	JUM				
1	Bayaran jelas RAKR - dalam tempoh 15 minit	30	24	21	18	93	93	100%	0	0%
2	Memproses permohonan baru RAKR – 60 hari dari tarikh permohonan	79	72	74	172	397	397	100%	0	0%
3	Memproses pindahmilik RAKR – ≤ 6 bulan dari tarikh permohonan	50	30	30	35	145	145	100%	0	0%
4	Mengurus aduan selenggara RAKR – 5 hari dari tarikh permohonan.	5	7	6	5	23	23	100%	0	0%
5	Mengurus kuota penjualan rumah pada bukan melayu – 60 hari dari tarikh permohonan yang lengkap.	2	0	2	3	7	7	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>166</b>	<b>133</b>	<b>133</b>	<b>233</b>	<b>665</b>	<b>665</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### 3. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN-MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Salurkan dasar dan arahan pada PBT – 7 hari dari terima.	9	5	10	4	28	28	100%	0	0%
2	Sediakan kertas MMK – 5 hari selepas maklumat lengkap diterima.	8	8	21	8	45	45	100%	0	0%
3	Angkat baucer bayaran kepada perbendaharaan – 7 hari dari tarikh permohonan diterima.	25	204	339	734	1302	1302	100%	0	0%
4	Hantar penyata kewangan PBT kepada jabatan audit negeri - sebelum 31 Mei setiap tahun.	0	22	35	36	93	93	100%	0	0%
5	Maklumkan aduan kepada PBT berkenaan – 3 hari selepas aduan diterima.	5	7	7	9	28	28	100%	0	0%
6	Pantau OSC PBT seluruh negeri - sebelum 15hb setiap bulan	3	3	3	3	12	12	100%	0	0%
7	Salur peruntukan pembangunan kepada PBT – 2 kali setahun (April dan Oktober)	1	3	3	3	10	10	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>51</b>	<b>252</b>	<b>418</b>	<b>797</b>	<b>1518</b>	<b>1518</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### 4. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN-MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Urusan pengesahan perkhidmatan – 5 hari	3	4	4	4	15	15	100%	0	0%
2	Urusan permohonan cuti separuh atau tanpa gaji – 10 hari	3	4	6	25	38	38	100%	0	0%
3	Urusan permohonan ke luar negara atau cuti haji – 14 hari	284	158	241	214	897	897	100%	0	0%
4	Urusan kes tatatertib – 3 bulan	0	0	3	0	3	3	100%	0	0%
5	Urusan kenaikan pangkat – 2 bulan	0	2	1	0	3	3	100%	0	0%
6	Bayar balik tuntutan bayaran rawatan – 15 hari	28	24	35	41	128	128	100%	0	0%

7	Urusan pencen – 2 minggu.	115	97	74	73	359	359	100%	0	0%
8	Pengeluaran keputusan kursus induksi – 1 bulan	1	30	1	30	62	62	100%	0	0%
9	Surat kebenaran hadir mesyuarat – 1 minggu.	65	65	73	86	289	289	100%	0	0%
10	Permohonan pengecualian induksi – 2 minggu	0	6	7	3	16	16	0%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>499</b>	<b>390</b>	<b>445</b>	<b>476</b>	<b>1810</b>	<b>1810</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	1	0	1	2	4	4	100%	0	0%
2	Menerima jemputan ceramah/taklimat mengenai integriti sekurang-kurangnya satu(1) kali dalam tempoh tiga (3) bulan dan mengemukakan akuan penerimaan jemputan ceramah/taklimat kepada jabatn/agensi berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima jemputan ceramah/taklimat	3	1	4	4	12	12	100%	0	0%
3	Mengemukakan laporan unit inetgriti dan tadbir urus kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	1	1	1	2	5	5	100%	0	0%
4	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) sebanyak tiga (3) kali setahun	0	1	0	0	1	1	100%	0	0%
5	Membuat kajian persepsi integriti satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa tujuh (7) hari bekerja	1	0	0	0	1	1	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 6. BAHAGIAN MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Memproses kertas kerja EXCO dan edar kpd EXCO – dlm masa 5 hari	973	765	763	602	3103	3103	100%	0	0%
2	Menyiapkan laporan minit mesyuarat EXCO- serta merta.	973	765	763	122	2623	2623	100%	0	0%
3	Menghantar keputusan mesyuarat kepada pihak berkenaan – dlm tempoh 3 hari	52	55	81	30	218	218	100%	0	0%
4	Memproses permohonan di bawah peruntukan EXCO – 5 hari dari tarikh permohonan	125	114	106	95	440	440	100%	0	0%
5	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubarkan dalam masa 3 hari bekerja	0	0	0	0	0	0	100%	0	0%
6	Memproses pembayaran pencen terbitan – 3 hari dari tarikh terima.	0	0	0	0	0	0	100%	0	0%
7	Memproses tuntutan perjalanan EXCO dan adun – 4 hari dari tarikh terima	28	30	15	24	107	107	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>2151</b>	<b>1729</b>	<b>1728</b>	<b>873</b>	<b>6491</b>	<b>6491</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					IKUT STANDARD	%	TAK IKUT STRD	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Proses permohonan menggunakan kenderaan kerajaan – 1 hari dari permohonan.	15	307	387	376	1105	1085	97.26%	20	2.74%
2	Proses tempahan bilik Di Rumah Sri Kelantan – 1 jam dari masa tempahan	9	61	64	4	139	138	99.28%	1	0.72%
3	Bayaran gaji dan elaun – 7 Hari dari terima permohonan lengkap	437	859	1120	1086	3502	3502	100%	0	0%
4	Sediakan baucer bayaran kepada pembekal – 7 Hari dari terima permohonan lengkap.	644	1670	2127	2143	6584	6584	100%	0	0%
5	Pengeluaran resit bayaran – 30 minit dari terima bayaran.	222	168	216	211	817	817	100%	0	0%

6	Pengeluaran Pesanan Tempatan (LO) Dan Inden Kerja – 3 hari dari tarikh Permohonan lengkap.	716	1284	1597	1583	5180	5180	100%	0	0%
7	Surat keputusan Mesyuarat Jawatankuasa tender – 3 hari selepas mesyuarat	1	2	2	0	5	5	100%	0	0%
8	Surat tawaran kepada penyebutharga berjaya – 3 hari selepas mesyuarat.	8	6	6	12	32	32	100%	0	0%
9	Urus aduan kerosakan kecil – 5 hari dari tarikh aduan.	74	97	92	89	352	352	100%	0	0%
10	Memastikan kerja pembersihan oleh kontraktor dengan baik – dalam 5 hari bekerja.	14	15	15	11	55	55	100%	0	0%
11	Memastikan kenderaan kerajaan diselenggara ikut jadual – dalam masa 3 bulan.	46	50	45	30	171	171	100%	0	0%
12	Memastikan stok bekalan pejabat mencukupi – dalam masa 1 bulan.	15	15	15	15	60	60	100%	0	0%
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini – dalam 1 bulan	30	68	78	60	236	236	100%	0	0%
14	Menyeleggara inventori dan harta modal supaya sentiasa berkeadaan baik – dalam amsa 1 bulan.	30	68	78	60	236	236	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>2261</b>	<b>4670</b>	<b>5839</b>	<b>5680</b>	<b>18474</b>	<b>18453</b>	<b>99.89%</b>	<b>21</b>	<b>0.11%</b>

## 8. UNIT AUDIT DALAM.

Empat (4) perkhidmatan yang dijamin atau dijanjikan kepada pelanggan.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Menjalankan auditan di 10 agensi – dalam masa setahun	3	7	0	1	11	11	100%	0	0%
2	Mengeluarkan laporan awal auditan – 2 minggu selepas auditan	0	2	1	2	5	5	100%	0	0%
3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit – dalam masa 1 minggu	2	3	1	3	9	9	100%	0	0%
4	Menjalankan pengauditan mengejut di 3 agensi negeri setahun	0	0	0	0	0	0	100%	0	0%
5	Menjalankan naziran di 10 agensi negeri – dlm masa 1 tahun	5	6	6	2	19	19	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>10</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 9. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Menyelenggara sistem aplikasi – 3 bulan dari tarikh permohonan	5	4	4	6	9	9	100%	0	0%
2	Bertindak pada aduan masalah capaian dan kerosakan ICT - 24 jam dari aduan diterima.	53	30	14	6	103	103	100%	0	0%
3	Memuat naik maklumat dalam Portal Kerajaan Negeri – 1 hari dari maklumat diterima	51	71	86	102	310	310	100%	0	0%
4	Pendaftaran subdomain dan hosting – 24 jam dari permohonan diterima.	0	4	1	2	7	7	100%	0	0%
5	Pendaftaran email rasmi – 24 jam dari mas diterima	127	38	56	43	264	264	100%	0	0%
6	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT kepada pegawai dan kakitangan bahagian/unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/Agensi Kerajaan Negeri dalam Masa 2 Hari	3	8	10	6	27	27	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>239</b>	<b>155</b>	<b>171</b>	<b>165</b>	<b>730</b>	<b>730</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Pengesahan Menerima Aduan Yang Dialamatkan Atau Yang Disalinkan Terus Oleh Pengadu Kepada Pejabat SUK (Bukan Aduan Dari BPA Dan Sistem E-Aduan), Dimaklumkan Kepada Pelanggan Dalam Masa <b>1 Hari Bekerja</b> Selepas Aduan Diterima	0	1	4	7	12	1	0%	0	0%
2	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa <b>7 Hari</b> .	0	1	4	7	12	1	0%	0	0%
3	Mendaftar Dalam Rekod Aduan Awam Pejabat SUK (Key In Dalam Sistem E-Aduan Pejabat SUK) Dan Memaklumkan Kepada Agensi Berkenaan Bagi Aduan Yang Disalinkan Oleh Biro Pengaduan Awam Kepada Agensi Dalam Masa <b>2 Hari</b> Selepas Menerima Salinan Dari BPA. (Kes Aduan Oleh BPA)	0	92	21	29	160	142	88.75%	18	11.25%
4	Memantau Kes Aduan Awam Yang Belum Selesai Terhadap Agensi/Jabatan Negeri Pada <b>Setiap Bulan</b>	32	83	185	164	466	464	99.57%	2	0.43%
5	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 Bulan</b> Sekali.	0	0	0	0	3	0	0%	3	100%
6	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>Sebelum Bulan Julai</b>	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
7	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%
8	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>Pada Setiap Bulan</b>	3	3	3	3	12	12	100%	0	0%
9	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan <b>1 Bulan</b> Sekali.	3	109	3	3	118	118	100%	0	0%
10	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0	1	1	2	4	4	100%	0	0%
11	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0	1	0	0	1	1	0%	0	0%
12	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>4 Bulan Sekali</b>	0	1	0	0	1	1	0%	0	0%

13	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan September Tahun Semasa</b>	0	0	1	1	2	1	0%	0	0%
14	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan Oktober Tahun Semasa</b>	0	0	1	1	2	1	0%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>38</b>	<b>292</b>	<b>223</b>	<b>217</b>	<b>816</b>	<b>793</b>	<b>97.18%</b>	<b>23</b>	<b>2.82%</b>

## 11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN -MAC	APR-JUN	JUL-SEPT	OKT- DIS	JUMLAH				
1	Membuat bancian dan analisa kemasukan pelancong – 1 tahun sekali.	3	3	3	3	12	12	100%	0	0%
2	Mengadakan program kebudayaan di gelanggna seni – 3 hari seminggu.	28	17	24	24	93	93	100%	0	0%
3	Proses permohonan sewa Gelanggang Seni dan LED – 1 hari dari tarikh permohonan.	22	14	16	18	70	70	100%	0	0%
4	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam masa 3 hari dari tarikh permohonan.	16	21	17	7	61	61	100%	0	0%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>69</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>236</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT  
PEJABAT SUK KELANTAN.

Bertarikh: