

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN TAHUN JANUARI HINGGA MEI 2017

### 1. UPEN:

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja.	22			22	22	100	0	0
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja	35			35	35	100	0	0
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	10			10	10	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>67</b>			<b>67</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2. BAHAGIAN PERUMAHAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>10 minit</b>	31			31	31	100	0	0
22	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	370			370	370	100	0	0
3	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan	60			60	60	100	0	0

	diterima.									
4	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan / aduan diterima.	19				19	19	100	0	0
5	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0				0	0	0	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>462</b>				<b>462</b>	<b>462</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- MEI	JUN- OKT		JUMLAH				
1	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	8			8	8	100	0	0
2	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	2			2	2	100	0	0
3	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	63			63	63	100	0	0
4	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0			0	0	100	0	0
5	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	8			8	8	100	0	0
6	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	4			4	4	100	0	0
7	Penyaluran peruntukan pembangunan	1			1	1	100	0	0

	kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).									
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>86</b>				<b>86</b>	<b>86</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- MEI			JUMLAH				
1	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. <b>(Seksyen Pengurusan)</b>	456			456	456	100	0	0
2	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>1 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	155			155	155	100	0	0
3	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>10 Hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	6			6	6	100	0	0
4	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	56			56	56	100	0	0
5	Urusan pencen dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh penerimaan. <b>(Seksyen Perkhidmatan)</b>	77			77	77	100	0	0
6	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	1			1	1	100	0	0
7	Urusan kenaikan pangkat <b>4 bulan</b> dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	2			2	2	100	0	0

8	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa <b>7 hari</b> dari kes dilaporkan <b>(Seksyen Prestasi &amp; Kaunseling)</b>	33				33	33	100	0	0
9	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	29				29	29	100	0	0
10	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima <b>(Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)</b>	8				8	8	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>823</b>				<b>823</b>	<b>823</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- MEI			JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya <b>dua (2) kali setahun</b>	2			2	2	100	0	0
2	Mengadakan siri ceramah mengenai Integriti / Kod Etika Perkhidmatan / Rasuah / Nilai-Nilai Murni Perkhidmatan / Akujanji Perkhidmatan Awam dan seumpamanya sekurang-kurangnya <b>10 kali setahun</b>	5			5	5	100	0	0
3	Mengemukakan laporan mengenai integriti kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) <b>tiga (3) kali setahun</b>	2			2	2	100	0	0
4	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa kerja bagi jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) peringkat negeri sebanyak <b>tiga (3) kali setahun</b>	0			0	0	0	0	0

5	Membuat kajian persepsi integriti sebanyak satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa <b>empat belas (14) hari bekerja</b>	0				0	0	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>9</b>				<b>9</b>	<b>9</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- MEI			JUMLAH				
1	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima</b> hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	1037			1037	1037	100	0	0
2	Menyiapkan draf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>(3) tiga hari</b> bekerja selepas disahkan	5			5	5	100	0	0
3	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(3) tiga hari</b>	81			81	81	100	0	0
4	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari</b> bekerja.	277			277	277	100	0	0
5	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	45			45	45	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>1445</b>			<b>1445</b>	<b>1445</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				IKUT STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	504			504	504	100	0	0
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	3			3	3	100	0	0
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1717			1717	1717	100	0	0
4	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	3344			3344	3344	100	0	0
5	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	382			382	382	100	0	0
6	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	2686			2686	2686	100	0	0
7	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	3			3	3	100	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	25			25	25	100	0	0

9	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	99				99	99	100	0	0
10	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	25				25	25	100	0	0
11	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	50				50	50	100	0	0
12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	25				25	25	100	0	0
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	100				100	100	100	0	0
14	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	100				100	100	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>9063</b>				<b>9063</b>	<b>9063</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 8. UNIT AUDIT DALAM.

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

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Menjalankan auditan di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	6			6	6	100	0	0
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai	3			3	3	100	0	0

	pengauditan.									
3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	4				4	4	100	0	0
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0				0	0	100	0	0
5	Menjalankan naziran di <b>enam belas (16)</b> agensi negeri setahun.	5				5	5	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>18</b>				<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 9. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	22			22	22	100	0	0
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.	23			23	23	100	0	0
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.	121			121	121	100	0	0
4	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0			0	0	100	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.	117			117	117	100	0	0
6	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT kepada pegawai dan kaitangan	8			8	8	100	0	0



	bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2)dua bulan									
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>291</b>				<b>291</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	28			28	28	100	0	0
2	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri <b>3 Bulan</b> Sekali.	0			0	0	100	0	0
3	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>Sebelum Bulan September</b>	0			0	0	0	0	0
4	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa</b>	0			0	0	0	0	0
5	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	2			2	2	100	0	0
6	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>4 Bulan Sekali</b>	0			0	0	100	0	0
7	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>4 Bulan Sekali</b>	0			0	0	0	0	0
8	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat	0			0	0	0	0	0

	Negeri Kelantan Pada <b>Bulan September Tahun Semasa</b>								
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada <b>Bulan Oktober Tahun Semasa</b>	0			0	0	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>30</b>			<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		JAN- MEI			JUMLAH				
1	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	5			5	5	100	0	0
2	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	49			49	49	100	0	0
3	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	31			31	31	100	0	0
4	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	20			20	20	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>105</b>			<b>105</b>	<b>105</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT  
PEJABAT SUK KELANTAN.  
Bertarikh: