

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN TAHUN JANUARI HINGGA OKT 2017

1. UPEN:

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%	
		JAN- MEI	JUN- OKT							JUMLAH
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	22	15			37	37	100	0	0
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	35	24			59	59	100	0	0
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	10	6			16	16	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		67	45			112	112	100	0	0

2. BAHAGIAN PERUMAHAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%	
		JAN- MEI	JUN- OKT							JUMLAH
1	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	31	29			60	60	100	0	0
22	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	370	348			718	718	100	0	0
3	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan	60	28			88	88	100	0	0

	diterima.									
4	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	19	6			25	25	100	0	0
5	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0			0	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		462	371			891	891	100	0	0

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 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	8	6		14	14	100	0	0
2	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	2	6		8	8	100	0	0
3	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	63	440		503	503	100	0	0
4	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	60		60	60	100	0	0
5	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	8	9		17	17	100	0	0
6	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	4	5		9	9	100	0	0
7	Penyaluran peruntukan pembangunan	1	2		3	3	100	0	0

	kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).									
JUMLAH KESELURUHAN		86	528			614	614	100	0	0

4. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%	
		JAN- MEI	JUN- OKT							JUMLAH
1	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	456	616			1,072	1,072	100	0	0
2	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	155	162			317	317	100	0	0
3	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	6	9			15	15	100	0	0
4	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	56	62			118	118	100	0	0
5	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	77	102			179	179	100	0	0
6	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	3			4	4	100	0	0
7	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	2	1			3	3	100	0	0

8	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	33	32			65	65	100	0	0
9	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	29	30			59	59	100	0	0
10	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	8	3			11	11	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		823	1020			1,843	1,843	100	0	0

5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN- MEI	JUN- OKT		JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	2	3		5	5	100	0	0
2	Mengadakan siri ceramah mengenai Integriti / Kod Etika Perkhidmatan / Rasuah / Nilai-Nilai Murni Perkhidmatan / Akujanji Perkhidmatan Awam dan seumpamanya sekurang-kurangnya 10 kali setahun	5	3		8	8	100	0	0
3	Mengemukakan laporan mengenai integriti kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	2	1		3	3	100	0	0
4	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa kerja bagi jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) peringkat negeri sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0		0	0	0	0	0

5	Membuat kajian persepsi integriti sebanyak satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa empat belas (14) hari bekerja	0	2			2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		9	9			18	18	100	0	0

6. BAHAGIAN MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%
		JAN- MEI	JUN- OKT		JUMLAH				
1	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	1037	1,02 1		5	5	100	0	0
2	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa (3) tiga hari bekerja selepas disahkan	5	5		8	8	100	0	0
3	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari	81	112		3	3	100	0	0
4	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	277	309		0	0	100	0	0
5	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	45	40		2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		1445	1478		2,932	2,932	100	0	0

7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				IKUT STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%	
		JAN- MEI	JUN- OKT							JUMLAH
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	504	448			952	952	100	0	0
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	3	9			12	12	100	0	0
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1717	1,76 2			3,479	3,479	100	0	0
4	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	3344	3,32 4			6,668	6,668	100	0	0
5	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	382	405			787	787	100	0	0
6	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	2686	2,76 4			5,450	5,450	100	0	0
7	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	3	3			6	6	100	0	0
8	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	25	25			50	50	100	0	0

9	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	99	119			218	218	100	0	0
10	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	25	25			50	50	100	0	0
11	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	50	52			102	102	100	0	0
12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	25	25			50	50	100	0	0
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	100	100			200	200	100	0	0
14	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	100	153			253	253	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		9063	9184			18,277	18,277	100	0	0

8. UNIT AUDIT DALAM.

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

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN- MEI	JUN- OKT						
1	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	6	3			9	100	0	0
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai	3	6			9	100	0	0

	pengauditan.									
3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	4	5			9	9	100	0	0
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	5			5	5	100	0	0
5	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	5	6			11	11	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		18	25			43	43	100	0	0

9. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%	
		JAN- MEI	JUN- OKT							JUMLAH
1	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	22	14			36	36	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 24 jam dari masa aduan diterima.	23	13			36	36	100	0	0
3	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	121	70			191	191	100	0	0
4	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	1			1	1	100	0	0
5	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	117	107			224	224	100	0	0
6	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT kepada pegawai dan kaitangan	8	4			12	12	100	0	0

	bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2)dua bulan									
JUMLAH KESELURUHAN		291	209			500	500	100	0	0

10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

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

	Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa								
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan Oktober Tahun Semasa	0	1			1	1	100	0
JUMLAH KESELURUHAN		30	7			37	37	100	0

11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		JAN- MEI	JUN- OKT		JUMLAH				
1	Membuat bancia n dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	5	5		10	10	100	0	0
2	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	49	48		97	97	100	0	0
3	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	31	28		59	59	100	0	0
4	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	20	23		43	43	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		105	114		209	209	100	0	0

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT
PEJABAT SUK KELANTAN.
Bertarikh: