

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN TAHUN JANUARI HINGGA MAC 2018

1. UPEN:

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	6	3	12	12	100	0	0
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	18	22	9	49	49	100	0	0
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	10	1	3	14	14	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		31	29	15	75	75	100	0	0

2. BAHAGIAN PERUMAHAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	7	3	4	14	14	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.	59	73	39	171	171	100	0	0
3	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	15	0	9	24	24	100	0	0

4	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	3	3	3		9	9	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	0
JUMLAH KESELURUHAN		84	79	55		218	218	100	0	0

3. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	0	0	1	1	1	100	0	0
2	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	5	1	1	7	7	100	0	0
3	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	2	21	69	92	92	100	0	0
4	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0	0	0	0	100	0	0
5	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	2	0	1	3	3	100	0	0
6	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	1	1	3	3	100	0	0

7	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	0	0	0		0	0	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		10	23	73		106	106	100	0	0

4. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	176					100	0	0
2	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	33					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)	2					100	0	0
4	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	23					100	0	0
5	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	29					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					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)	1					100	0	0

8	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	3					100	0	0
9	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	40					100	0	0
10	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	0					100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		308					100	0	0

5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	0	1	0	1	1	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	1	3	1	5	5	100	0	0
3	Mengemukakan laporan mengenai integriti kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	1	0	0	1	1	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	0

5	Melaksanakan mesyuarat nagi Jawatankuasa Integriti & Tadbir Urus (JITU) Peringkat Negeri sebanyak 3 kali setahun	0	0	0		0	0	0	0	0
6	Membuat kajian persepsi integriti sebanyak satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa empat belas (14) hari bekerja	1	2	0		3	3	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		3	6	1		10	10	100	0	0

6. BAHAGIAN MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	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	401	267	232	900	900	100	0	0
2	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa (3) tiga hari bekerja selepas disahkan	1	1	1	3	3	100	0	0
3	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (1) satu hari	20	15	17	52	52	100	0	0
4	Menghantar keputusan persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (5) hari selepas disahkan	37	38	42	117	117	100	0	0
5	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	30	50	48	128	128	100	0	0
6	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	2	13	14	29	29	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		491	384	354	1229	1229	100	0	0

7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				IKUT STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	114	115	110	339	339	100	0	0
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	24	28	20	72	72	100	0	0
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	592	262	38	892	892	100	0	0
4	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1475	1093	1324	3892	3892	100	0	0
5	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	41	54	29	124	124	100	0	0
6	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	1046	337	500	1883	1883	100	0	0
7	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	0	0	0	0	100	0	0
8	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	0	0	0	0	100	0	0

9	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	18	15	15		48	48	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.	10	10	10		30	30	100	0	0
11	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	10	10	10		30	30	100	0	0
12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	15	15	15		45	45	100	0	0
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	15	15	15		45	45	100	0	0
14	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	10	10	10		30	30	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		3370	1964	2096		7430	7430	100	0	0

8. UNIT AUDIT DALAM.

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

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	2	0	4	6	6	100	0	0
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	0	6	6	6	100	0	0
3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	0	6	6	6	100	0	0
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	0	0	3	3	3	100	0	0
5	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	0	0	4	4	4	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		2	0	23	25	25	100	0	0

9. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	3	3	3	9	9	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.	2	2	4	8	8	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.	26	8	18		52	52	100	0	0
4	Pendaftaran “sub-domain” dan “hosting” dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	0	0		0	0	100	0	0
5	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	10	14	15		39	39	100	0	0
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 (2)dua bulan	3	0	2		5	5	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		44	27	42		113	113	100	0	0

10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	0	0	0	0	0	100	0	0
2	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 Bulan Sekali.	0	0	0	0	0	100	0	0
3	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan September	0	0	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	0	0

5	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0	0		0	0	100	0	0
6	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0	1		1	1	100	0	0
7	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	0	0	0		0	0	0	0	0
8	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa	0	0	0		0	0	0	0	0
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan Oktober Tahun Semasa	0	0	0		0	0	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		0	0	0		1	1	100	0	0

11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JAN	FEB	MAC	JUMLAH				
1	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	1	1	3	3	100	0	0
2	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	0	9	13	22	22	100	0	0
3	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	8	7	7	22	22	100	0	0
4	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	3	4	3	10	10	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		12	21	24	57	57	100	0	0

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT
PEJABAT SUK KELANTAN.
Bertarikh: