

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN TAHUN JULAI HINGGA SEPTEMBER 2018

### 1. UPEN:

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	MenyediakanKertas- KertasMesyuaratJawatankuasa/Excodalamte mpoh14 haribekerja.	3	2	6	11	11	100	0	0
2	MenyiapkanMenedarkanMinitMesyuarat dalamtempoh7 haribekerja	5	12	12	29	29	100	0	0
3	Memprosespermohonanprojek- projekpelaburandidakmelebihi6 bulandaritarikhpermohonandidaftarkan.	4	1	0	5	5	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>12</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2. BAHAGIAN PERUMAHAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	UrusanbayaranjelasRumahAwam Kos Rendah (RAKR) dalamtempohtidaklebih10 minit	3	4	2	9	9	100	0	0
22	UrusanmemprosespermohonanbaruRumahA wam Kos Rendah (RAKR) dalammasa60 haribekerjadaritarikhpermohonanditerimaber gantungkepadakesediaanrumah.	5	74	4231	4310	4310	100	0	0
3	UrusanmemprosespermohonanpindahmilikR	5	0	0	5	5	100	0	0

	umahAwam Kos Rendah (RAKR) dalammasa60 hari <b>berjadaritarikhpermohonanditerima.</b>									
4	Tindakanpengurusanaduanpenyelenggaraan RumahAwam Kos Rendah (RAKR) dalammasa5 hari <b>daritarikhpermohonan / aduanditerima.</b>	1	1	3		5	5	100	0	0
5	Urusanmemprosespermohonankuotapenjual anrumahkepadabukanMelayuolehpemajuper umahandalammasa60 hari <b>berjadaritarikhpermohonanditerima.</b>	0	0	0		0	0	0	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>14</b>	<b>79</b>	<b>4236</b>		<b>4329</b>	<b>4329</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	PenyaluranDasardanArahanKerajaankepada PBT dalamtempoh7 hari <b>berjaber muladaritarikhDasar / Arahantersebutditerima.</b>	1	4	3	8	8	100	0	0
2	PenyediaankertasMajlisMesyuaratKerajaan dalamtempoh7 hari <b>berjasetelahmaklumatlengkapditerima.</b>	1	1	0	2	2	100	0	0
3	PenyediaanBaucerBayarandiangkatkepadaP erbendaharaanNegeridalamtempoh7 hari <b>berjasetelahpermohonanlengkapditeri ma.</b>	109	157	100	366	366	100	0	0
4	PenghantaranPenyataKewangan PBT untukpengauditansebelum31 Mei <b>setiaptahunkepadaJabatan Audit Negara.</b>	12	12	12	36	36	100	0	0
5	Pemaklumanaduan / maklumbalas PBT kepada PBT berkenaanandalamtempoh3	2	2	2	6	6	100	0	0

	haribekerjasetelahaduan maklumbalasditerima.									
6	Pemantauan Unit PusatSetempat (OSC) PBT seluruhNegeri Kelantan sebelum15 haribulansetiapbulan.	1	1	1		3	3	100	0	0
7	Penyaluranperuntukanpembangunankepada PBT 2 kalisetahun (sebelumberakhirbulan April danOktobersetiaptahun).	0	0	1		1	1	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>126</b>	<b>177</b>	<b>119</b>		<b>422</b>	<b>422</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	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	UrusanpermohonankeLuar Negara / Cuti Haji dalamtempoh14 haribekerjadaritarikhpermohonanditerima. (SeksyenPengurusan)	160	250	209	619	619	100	0	0
2	Mengeluarkansuratkebenaranmenghadirimes yuarat / taklimatdalammasa1 minggudaritarikhpermohonanditerima (SeksyenPerkhidmatan)	30	101	82	213	213	100	0	0
3	Urusanpermohonancutianggotaperkhidmatan awamnegeri (SeparuhGaji/TanpaGaji) dalamtempoh10 Haribekerjadaritarikhpermohonanditerima (SeksyenPerkhidmatan)	0	3	0	3	3	100	0	0
4	Urusantuntutanbayaranbalikrawatandalamte mpoh14 haribekerjadaritarikhpermohonanditerima (SeksyenPerkhidmatan)	14	20	22	56	56	100	0	0
5	Urusanpencendalamtempoh2 minggudaritarikhpenerimaan. (SeksyenPerkhidmatan)	21	25	14	60	60	100	0	0

6	Urusankes-kestatatertibdalamtempoh4 bulandaritarikhpenerimaan (dokumenlengkap) bagikes-kesbiasa <b>(SeksyenPrestasi&amp;Kaunseling)</b>	0	0	0		0	0	0	0	0
7	Urusankenaikepangkat4 bulandaritarikhpenerimaan (tertaklukkepadakeputusantapisakeselamatan SPRM) daritarikhpermohonanditerima <b>(SeksyenPrestasi&amp;Kaunseling)</b>	0	0	0		0	0	0	0	0
8	Mengambilindakanterhadapkes yang memerlukanbimbingankaunselingdalammasa 7 haridarikesdilaporkan <b>(SeksyenPrestasi&amp;Kaunseling)</b>	8	3	2		13	13	100	0	0
9	Pengeluarankeputusan Program TransformasiMindadalamtempoh2 bulandaritarikhtamatkursus <b>(Seksyen Pembangunan SumberManusia)</b>	0	0	0		0	0	0	0	0
10	Memprosespermohonanpengecualian Program TransformasiMindadanPeperiksaandalamtempoh2 minggu daritarikhpermohonanditerima <b>(Seksyen Pembangunan SumberManusia)</b>	0	0	0		0	0	0	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>233</b>	<b>402</b>	<b>329</b>		<b>964</b>	<b>964</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya <b>enam (6) kali setahun</b>	2	0	0	2	2	100	0	0
2	Pengurusan aduan integrity dan tadbir urus (berdasarkan Kes Yang Diterima)	2	0	1	3	3	100	0	0
3	Menjalankan siasatan bagi mengesahkan maklumat berkaitan integriti dan tadbir urus dalam tempoh <b>empat belas (14) hari bekerja</b>	2	0	1	3	3	100	0	0
4	Melaksanakan kajian persepsi integriti penjawat negeri Kelantan <b>satu (1) kali setahun</b>	0	0	1	1	1	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</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 MENEPATI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>(5) lima hari bekerja</b> sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	235	194	176	605	605	100	0	0
2	Menyiapkan rafa minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa <b>(3) tiga hari bekerja</b> selepas disahkan	2	2	2	6	6	100	0	0
3	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh <b>(1) satu hari</b>	5	7	4	16	16	100	0	0
4	Menghantar keputusan persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang	230	237	200	667	667	100	0	0

	berkenaandalamtempoh(5) hari selepas disahkan									
5	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	60	60	58		178	178	100	0	0
6	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	4	5	6		15	15	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>536</b>	<b>505</b>	<b>446</b>		<b>1487</b>	<b>1487</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				IKUT STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%	
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH					
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	120	110	102		332	332	100	0	0
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan pembaikan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam.	13	9	11		33	33	100	0	0
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7	280	276	270		826	826	100	0	0

	haribekerjadaripadatarikhterimatuntutan yang lengkap.									
4	Penyediaanbaucerbayarantuntutanoleh pembekaldisempurnakandalammasa7 haribekerjadaritarikhterimatuntutan yang lengkap.	1,086	1,072	1,069		3227	3227	100	0	0
5	Pengeluaran resit-resit bayarandisempurnakandalammasasetengah jamselepastenerimaanbayaran.	70	72	69		211	211	100	0	0
6	PengeluaranPesananTempatandanIndenKerjadisempurnakandalammasa3 haridaripadatarikhmenerimaanpermohonan yang lengkap.	344	330	329		1003	1003	100	0	0
7	PengeluaransuratkeputusanMesyuaratJawatan Tender Negerikepadaagensipelaksanaandisempurnakantidaklebihdaripada3 hariselepastarikhmesyuarat.	0	0	0		0	0	0	0	0
8	Pengeluaransurattawarankerja/indenkerjakepadapenyebutharga yang berjayadisempurnakantidaklebihdaripada3 hariselepastarikhmesyuarat	0	0	0		0	0	0	0	0
9	Menguruskanaduankerosakankecil di pejabatdalammasa5 haribekerja.	20	20	20		60	60	100	0	0
10	Memastikankerja-kerjapembersihanolehkontraktordilantikdan unit bertanggungjawabmelaksanakanpembersihan denganbaikdanmemuaskandalammasa5 haribekerja.	10	10	10		30	30	100	0	0
11	MemastikankenderaanKerajaandiselenggara mengikutjadual yang ditetapkanandalammasa3 bulan.	10	10	10		30	30	100	0	0

12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	15	15	15		45	45	100	0	0
13	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> 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 <b>1 bulan</b> .	10	10	10		30	30	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>1,993</b>	<b>1949</b>	<b>1930</b>		<b>5872</b>	<b>5872</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 8. UNIT AUDIT DALAM.

Empat (4) perkhidmatan yang di piagamkan atau dijanjikan kepada pelanggan.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		JULAI	OGOS	SEPT		JUMLAH				
1	Menjalankan audit di <b>sepuluh (10)</b> agensi negeri setahun.	0	2	0		2	100	0	0	
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas <b>dua (2)</b> minggu selesai pengauditan.	0	2	0		2	100	0	0	



3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa <b>satu (1)</b> minggu selepas "Exit Conference".	0	2	0		2	2	100	0	0
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun.	0	4	0		4	4	100	0	0
5	Menjalankan naziran di <b>enambelas (16)</b> agensi negeri setahun.	2	2	0		4	4	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>		<b>14</b>	<b>14</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	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	3	3	4	10	10	100	0	0
2	Mengambil tindakan terhadap paduan masalah paip 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	10	5	20	20	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.	12	12	4	28	28	100	0	0
4	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	2	3	5	5	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.	7	5	5	17	17	100	0	0
6	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT	2	4	8	14	14	100	0	0

kepada pegawai dan kaitangan bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2) duabulan									
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>29</b>		<b>94</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## 10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				JUMLAH	MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		JULAI	OGOS	SEPT						
1	Mendaftarkan kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem aduan) dalam tempoh 2 hari	0	0	0		0	0	0	0	
2	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 Bulan Sekali.	0	0	0		0	100	0	0	
3	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan September	0	0	1		1	100	0	0	
4	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0	0		0	0	0	0	
5	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	1	0	0		1	100	0	0	
6	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	1	0	0		1	100	0	0	
7	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan /Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	0	1	1		2	100	0	0	
8	Menganjurkan Majlis Persadainovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa	1	0	0		1	100	0	0	
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Perin	0	0	0		0	0			

	gkatNegeri PadaBulanOktoberTahunSemasa	Kelantan						0	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>0</b>

### 11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		JULAI	OGOS	SEPT	JUMLAH				
1	Membuatbanciandanmenganalisa data kemasukanpelancong1 bulansekali.	1	1	1	3	3	100	0	0
2	Mengadakan program kebudayaandankesenian di GelanggangSenisebanyak 3 hariseminggu	13	13	14	40	40	100	0	0
3	MemprosespermohonanpenyewaanGelangga ngSeni / LED Billboard dalam 1 hariwaktubekerja	6	3	3	12	12	100	0	0
4	Memprosespermohonanpengedaranbrosurdal am 3 haridaritarikhpermohonanditerima	5	5	5	15	15	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>25</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT  
PEJABAT SUK KELANTAN.  
Bertarikh: