

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KESELURUHAN TAHUN APRIL HINGGA JUN 2018

1. UPEN:

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	MenyediakanKertas- KertasMesyuaratJawatankuasa/Excodalamte mpoh14 haribekerja.	4	7	2	13	13	100	0	0
2	MenyiapkanMenedarkanMinitMesyuarat dalamtempoh7 haribekerja	8	3	7	18	18	100	0	0
3	Memprosespermohonanprojek- projekpelaburandidakmelebihi6 bulandaritarikhpermohonandidaftarkan.	3	0	0	3	3	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		15	10	9	34	34	100	0	0

2. BAHAGIAN PERUMAHAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	UrusanbayaranjelasRumahAwam Kos Rendah (RAKR) dalamtempohtidaklebih10 minit	6	2	3	11	11	100	0	0
22	UrusanmemprosespermohonanbaruRumahA wam Kos Rendah (RAKR) dalammasa60 haribekerjadaritarikhpermohonanditerimaber gantungkepadakesediaanrumah.	36	13	6	55	55	100	0	0

3	UrusanmemprosespermohonanpindahmilikRumahAwam Kos Rendah (RAKR) dalammasa 60 hari bekerjadaritarikhpermohonanditerima.	0	11	3		14	14	100	0	0
4	TindakanpengurusanaduanpenyelenggaraanRumahAwam Kos Rendah (RAKR) dalammasa 5 hari daritarikhpermohonan / aduanditerima.	5	2	2		9	9	100	0	0
5	Urusanmemprosespermohonankuotapenjual anrumahkepadabukanMelayuolehpemajuper umahandalammasa 60 hari bekerjadaritarikhpermohonanditerima.	0	0	0		0	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		47	28	14		89	89	100	0	0

3. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	PenyaluranDasardanArahanKerajaankepadaPBT dalamtempoh 7 hari bekerjabermuladaritarikhDasar / Arahantersebutditerima.	0	2	1	3	3	100	0	0
2	PenyediaankertasMajlisMesyuaratKerajaanalamtempoh 7 hari bekerjasetelahmaklumatlengkapditerima.	1	4	2	7	7	100	0	0
3	PenyediaanBaucerBayarandiangkatkepadaP erbendaharaanNegeridalamtempoh 7 hari bekerjasetelahpermohonanlengkapditerima.	144	110	81	335	335	100	0	0
4	PenghantaranPenyataKewangan PBT untukpengauditansebelum 31 Mei setiaptahunkepadaJabatan Audit Negara.	0	12	0	12	12	100	0	0
5	Pemaklumanaduan / maklumbalas PBT	1	0	0	1	1	100	0	0

	kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklumbalas diterima.									
6	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 hari bulan 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	1	1		2	2	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		147	130	86		363	363	100	0	0

4. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	73	29	43	145	145	100	0	0
2	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	55	48	21	124	124	100	0	0
3	Urusan permohonan cuti anggotaperkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Urusan tuntutan bayaran balik kawat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	11	0	7	18	18	100	0	0
5	Urusan pencenda dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	28	27	8	63	63	100	0	0

6	Urusankes-kestatatertibdalamtempoh4 bulandaritarikhpenerimaan (dokumenlengkap) bagikes-kesbiasa (SeksyenPrestasi&Kaunseling)	1	0	0		1	1	100	0	0
7	Urusanenaikanpangkat4 bulandaritarikhpenerimaan (tertaklukkepadakeputusantapisaneselamatan SPRM) daritarikhpermohonanditerima (SeksyenPrestasi&Kaunseling)	5	0	0		5	5	100	0	0
8	Mengambilindakanterhadapkes yang memerlukanbimbingankaunselingdalammasa 7 haridarikesdilaporkan (SeksyenPrestasi&Kaunseling)	4	8	3		15	15	100	0	0
9	Pengeluarankeputusan Program TransformasiMindadalamtempoh2 bulandaritarikhtamatkursus (Seksyen Pembangunan SumberManusia)	0	41	0		41	41	100	0	0
10	Memprosespermohonanpengecualian Program TransformasiMindadanPeperiksaandalamtempoh2 minggu daritarikhpermohonanditerima (Seksyen Pembangunan SumberManusia)	0	0	0		0	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		177	153	82		412	412	100	0	0

5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya enam (6) kali setahun	2	0	2	4	4	100	0	0
2	Pengurusan aduan integrity dan tadbir urus (berdasarkan Kes Yang Diterima)	2	3	1	6	6	100	0	0
3	Menjalankan siasatan bagi mengesahkan maklumat berkaitan integriti dan tadbir urus dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	2	3	1	6	6	100	0	0
4	Melaksanakan kajian persepsi integriti penjawat negeri Kelantan satu (1) kali setahun	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		6	6	4	16	16	100	0	0

6. BAHAGIAN MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPAI STANDARD	%	TIDAK MENEPAI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diadarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan	221	136	152	509	509	100	0	0
2	Menyiapkan rafa 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	11	5	4	20	20	100	0	0
4	Menghantar keputusan persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (5)	210	131	151	492	492	100	0	0

	hari selepas disahkan									
5	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	75	50	65		190	190	100	0	0
6	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran Dan Ahli Dewan Undangan Negeri Dalam Masa (4) Empat Hari Bekerja	0	0	4		4	4	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		518	323	377		1218	1218	100	0	0

7. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				IKUT STANDARD	%	TIDAK MENPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	110	101	112	323	323	100	0	0
2	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	20	10	7	37	37	100	0	0
3	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terimanya tuntutan	265	272	280	817	817	100	0	0

	yang lengkap.									
4	Penyediaanbaucerbayarantuntutanoleh pembekaldisempurnakandalamma 7 haribekerja daritarikhterimatuntutan yang lengkap.	1,098	1,072	1,080		3250	3250	100	0	0
5	Pengeluaran resit-resit bayarandisempurnakandalamma setengah jam selepastenerimaanbayaran.	60	62	69		191	191	100	0	0
6	PengeluaranPesananTempatandanIndenKerjadisempurnakandalamma 3 hari daripadatarikhmenerimaanpermohonan yang lengkap.	339	334	340		1013	1013	100	0	0
7	PengeluaransuratkeputusanMesyuaratJawatan Tender Negerikepadaagensipelaksanaandisempurnakantidaklebihdaripada 3 hari selepastarikhmesyuarat.	0	1	0		1	1	100	0	0
8	Pengeluaransurattawarankerja/indenkerjakepadapenyebutharga yang berjayadisempurnakantidaklebihdaripada 3 hari selepastarikhmesyuarat	0	0	0		0	0	0	0	0
9	Menguruskanaduankerosakankecil di pejabatdalammasa 5 hari bekerja.	15	15	12		42	42	100	0	0
10	Memastikankerja-kerjapembersihanolehkontraktordilantikdan unit bertanggungjawabmelaksanakanpembersihan denganbaikdanmemuaskandalamma 5 hari bekerja.	10	10	10		30	30	100	0	0
11	MemastikankenderaanKerajaandiselenggara mengikutjadual yang ditetapkanandalamma 3 bulan .	10	10	10		30	30	100	0	0

12	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa adan 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		1,967	1,927	1,960		5854	5854	100	0	0

8. UNIT AUDIT DALAM.

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

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN					MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		APRIL	MEI	JUN		JUMLAH				
1	Menjalankan audit di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	0	2	0		2	100	0	0	
2	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	2	0		2	100	0	0	

3	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	2	0		2	2	100	0	0
4	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun.	1	0	0		1	1	100	0	0
5	Menjalankan naziran di enambelas (16) agensi negeri setahun.	2	2	0		4	4	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		3	8	0		11	11	100	0	0

9. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT.

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Penambahbaikan keatas 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 paduan masalah paian 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.	4	4	5	13	13	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.	7	10	10	27	27	100	0	0
4	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	19	3	10	32	32	100	0	0
6	Melaksanakan kursus/bengkel/taklimat berkaitan ICT	1	1	2	4	4	100	0	0

kepada pegawai dan kaitangan bahagian/unit dibawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan dan Jabatan/agensi Kerajaan Negeri dalam masa (2) duabulan									
JUMLAH KESELURUHAN	34	21	30		85		100	0	0

10 . BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				JUMLAH	MENEPA TI STANDARD	%	TIDAK MENEPA TI	%
		APRIL	MEI	JUN						
1	Mendaftar 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	1		1	100	0	0	
3	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan September	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	
5	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0	0		0	0	0	0	
6	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0	0		0	0	0	0	
7	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan /Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	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	
9	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Perin	0	0	0		0	0			

	gkatNegeri PadaBulanOktoberTahunSemasa	Kelantan						0	0	0	
JUMLAH KESELURUHAN			0	0	1		1	1	100	0	0

11. BAHAGIAN KEBUDAYAAN DAN PELANCONGAN

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUM PERKHIDMATAN				MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		APRIL	MEI	JUN	JUMLAH				
1	Membuatbanciandanmenganalisa data kemasukanpelancong1 bulansekali.	1	1	1	3	3	100	0	0
2	Mengadakan program kebudayaandankesenian di GelanggangSenisebanyak 3 hariseminggu	13	5	0	18	18	100	0	0
3	MemprosespermohonanpenyewaanGelangga ngSeni / LED Billboard dalam 1 hariwaktubekerja	6	5	8	19	19	100	0	0
4	Memprosespermohonanpengedaranbrosurdal am 3 haridaritarikhpermohonanditerima	4	5	4	13	13	100	0	0
JUMLAH KESELURUHAN		24	16	13	53	53	100	0	0

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

PEJABAT SUK KELANTAN.

Bertarikh: