



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN**

SEPTEMBER 2014

Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan (Panel 3P) pada 5 Mei 2009 telah memutuskan supaya semua agensi Kerajaan hendaklah memastikan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dilaksanakan secara lebih berkesan dengan memberi penekanan kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang dapat memenuhi hasrat Kerajaan untuk merealisasikan konsep “1 Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”.

Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan pada 4 Mei 2009 pula telah memutuskan supaya semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Setiausaha Kerajaan Negeri memaparkan **Pencapaian Piagam Pelanggan** di laman web masing-masing. Pendekatan *self-disclosure* ini bukan sahaja akan meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam malahan akan memenuhi hasrat Kerajaan untuk sentiasa memantap dan mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN						
1	Menyediakan Kertas-Kertas Mesyuarat Jawatankuasa/Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	-	-	-	-	-
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	-	-	-	-	-
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 15 minit	14	100%	-	-	14
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	55	100%	-	-	55

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	10	100%	-	-	10
7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	6	100%	-	-	10
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	10	100%	1
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	0	0%	0	0%	0

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	10	100%	0	0%	10
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	116	100%	0	0%	116
12	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
13	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	0	0%	1	100%	1
14	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
15	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	2	100%	0	0%	2

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	5	100	-	-	5
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	8	100	-	-	8
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	13	100	-	-	13
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	4	100	-	-	4
20	Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	3	100	-	-	3
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	47	100	-	-	47

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
22	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	15	100	-	-	15
23	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan diterima.	30	90	-	-	30
24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	30	100	-	-	30
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.	15	100	-	-	15
URUS SETIA INTEGRITI DAN INOVASI						
26	Melaksanakan program-program integriti sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Integriti Organisasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	1	25	3 (AKAN DILAKSANAKAN PADA BULAN DISEMBER 2014)	75	4

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
27	Melaksanakan program-program inovasi sebagaimana tersenarai di bawah Pelan Tindakan Inovasi Pej SUK Negeri Kelantan 2013-2015 dengan sasaran pencapaian mengikut bilangan / kekerapan program sebagaimana dalam Sasaran Kerja Tahunan (SKT)	5	100	-	-	5
28	Menyelaras pelaksanaan program penarafan bintang (Star Rating) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan sasaran pencapaian pemarkahan sekurang-kurangnya 80 peratus (4 bintang)	Pelaksanaan program ini telah diurusetiakan oleh BPSM mulai 2014				
29	Menyelaras pelaksanaan program Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan dengan setiap Bahagian / Unit disasarkan mencapai sasaran sebagaimana dalam 'scorecard' mengikut unit pengukuran yang ditetapkan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) berasaskan 'Balance Scorecard' bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan;	Akan dilaksanakan pada bulan Disember 2014				

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
30	Meyelaras pelaksanaan ISO 9001: 2008 bagi Pejabat SUK Negeri Kelantan sehingga layak dipersijilkan / persijilan semula	Akan dilaksanakan pada bulan Disember 2014				
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	398	100%	0	0	398
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	398	100%	0	0	398
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	5	100%	0	0	5
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	30	100%	0	0	30

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
35	Memproses pembayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja.	0	0	0	0	0
36	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa 4 hari bekerja.	34	100%	0	0	34
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
37	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	1357	87%	203	13%	1560
38	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	40	82%	9	18%	49
39	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	2319	86%	378	14%	2697

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
40	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	10806	91%	1069	9%	11875
41	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	466	75%	155	25%	621
42	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	5696	80%	1424	20%	7120
43	Pengeluaran surat tawaran kerja / Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	4	80%	1	20%	5
44	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	1320	95%	70	5%	1390

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
45	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	355	86.2%	57	13.8%	412
46	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	324	95%	17	5%	341
47	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	19	82%	5	18%	24
48	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	66	90%	7	10%	73
49	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	3	75%	1	25%	4
UNIT AUDIT DALAM						
50	Menjalankan auditan di tujuh (7) agensi negeri setahun.	1	100 %	-	-	1

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
51	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	1	100 %	-	-	1
52	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	1	100 %	-	-	1
53	Menjalankan naziran di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	3	100 %	-	-	3
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
54	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.	6	100%	-	-	6
55	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.	4	100%	-	-	4

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
56	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	4	100%	-	-	4
57	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	-	-	-	-	-
58	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	9	100%	-	-	9
BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
59	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima.	13	100%	-	-	13
60	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali.	-	-	-	-	-
61	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	-	-	-	-	-

JANJI		Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
62	Menerbitkan Diari / Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	-	-	-	-	-
63	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	1	100%	1	100%	100%
64	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 bulan sekali.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PELANCONG DAN KEBUDAYAAN						
65	Membuat banciaan dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1 bulan	100%	-	-	-
66	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 4 kali seminggu	3 hari	100%	-	-	-
67	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	1 hari bekerja	100%	-	-	-
68	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	3 hari	100%	-	-	-