



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

NOVEMBER 2016

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.	6	100%	0	0%	6
2	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh tujuh hari bekerja	4	100%	0	0%	4
3	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		10	100%	0	0%	10
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	5	100%	0	0%	5
5	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	34	100%	0	0%	34
6	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	15	100%	0	0%	15

7	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
8	Urusan memproses permohonan kuota penjualan rumah kepada bukan Melayu oleh pemaju perumahan dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	2	0%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	58	100%	0	0%	58

BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

9	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
10	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
11	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	237	100%	0	0%	237
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.	1	100%	0	0%	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).	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		254	100%	0	0%	254

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	4	100%	0	0%	4
17	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	4	100%	0	0%	4
18	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	84	100%	0	0%	84
19	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	0	100%	0	0%	0
20	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	0	100%	0	0%	0
21	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	12	100%	0	0%	12
22	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	23	100%	0	0%	23
23	Pengeluaran keputusan program transformasi minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus	0	100%	0	0%	0

24	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	36	100%	0	0%	36
25	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima.	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	165	100%	0	0%	165
BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
26	Melaksanakan program kesedaran integriti seperti ceramah/bengkel/seminar/forum dan seumpamanya sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun	1	0%	0	0%	1
27	Menerima jemputan ceramah/taklimat mengenai integriti sekurang-kurangnya satu(1) kali dalam tempoh tiga (3) bulan dan mengemukakan akuan penerimaan jemputan ceramah/taklimat kepada jabatn/agensi berkenaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima jemputan ceramah/taklimat	2	100%	0	0%	2
28	Mengemukakan laporan unit integriti dan tadbir urus kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM) tiga (3) kali setahun	0	0%	0	0%	0
29	Melaksanakan mesyuarat jawatankuasa integriti dan tadbir urus (JITU) sebanyak tiga (3) kali setahun	0	0%	0	00%	0
30	Membuat kajian persepsi integriti satu(1) kali setahun dan menyediakan laporan kajian berkenaan dalam masa tujuh (7) hari bekerja	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	3	100%	0	0%	3

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
31	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	277	100%	0	0%	277
32	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.	1	100%	0	0%	1
33	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
34	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
35	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubar dalam masa 3 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
36	Memproses bayaran pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa tiga hari bekerja	0	100%	0	0%	0
37	Memproses borang tuntutan perjalanan anggota pentadbiran dan ahli dewan undangan negeri dalam masa 4 hari bekerja	14	100%	0	0%	14
	PURATA KESELURUHAN	300	100%	0	0%	300
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
38	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	120	100%	0	0%	120
39	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	1	100%	0	0%	1

40	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	362	100%	0	0%	362
41	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	712	100%	0	0%	712
42	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	75	100%	0	0%	75
43	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	521	100%	0	0%	521
44	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
45	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	4	100%	0	0%	4
46	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	28	100%	0	0%	28
47	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
48	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	10	100%	0	0%	10
49	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	5	100%	0	0%	5

50	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
51	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
	PURATA KESELURUHAN	1,881	100%	0	0%	1,881
UNIT AUDIT DALAM						
52	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.					
53	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.					
54	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".					
55	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun					
56	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.					
	PURATA KESELURUHAN					
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
57	Penyelenggaraan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima.					

58	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.					
59	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.					
60	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.					
61	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.					
62	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					
	PURATA KESELURUHAN					
BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT						
63	Pengesahan Menerima Aduan Yang Dialamatkan Atau Yang Disalinkan Terus Oleh Pengadu Kepada Pejabat SUK (Bukan Aduan Dari BPA Dan Sistem E-Aduan), Dimaklumkan Kepada Pengadu Dalam Masa 1 Hari Bekerja Selepas Aduan Diterima	2	100%	0	0%	2
64	Memberi Maklumbalas Kepada Pengadu Selepas Maklumbalas Diterima Dari Agensi (Bukan Aduan Menerusi BPA Dan Sistem E-Aduan) Bagi Aduan Awam Dalam Masa 7 Hari .	2	100%	0	0%	2

65	Mendaftar dan menghantar surat kepada agensi bagi aduan melalui BPA, surat, email, akhbar dan lain-lain dalam tempoh 2 hari. (bukan e-aduan)	11	100%	0	0%	11
66	Memantau semua kes aduan awam (e-Aduan dan bukan e-Aduan) pada setiap bulan	41	100%	0	0%	41
67	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 Bulan Sekali.	0	0%	1	100%	1
68	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya Sebelum Bulan September	0	0%	0	0%	0
69	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya Sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
70	Memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pada Setiap Bulan	1	100%	0	0%	1
71	Menguruskan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 1 Bulan Sekali.	1	100%	0	0%	1
72	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	1	0%	0	0%	1
73	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
74	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim 4 Bulan Sekali	0	0%	0	0%	0
75	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan September Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0

76	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada Bulan Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	59	98.33%	1	1.67%	60
BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
77	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
78	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	11	100%	0	0%	11
79	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	4	100%	0	0%	4
80	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	18	100%	0	0%	18