



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

APRIL 2018

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.	4	100%	0	0%	4
2.	Menyiapkan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 7 hari bekerja	8	100%	0	0%	8
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi 6 bulan dari tarikh permohonan didaftarkan.	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		15	100%	0	0%	15
BAHAGIAN PERUMAHAN						
4.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	6	100%	0	0%	6
5.	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	36	100%	0	0%	36
6.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0

7.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	5	100%	0	0%	5
8.	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
	PURATA KESELURUHAN	47	100%	0	0%	47
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
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.	144	100%	0	0%	144
12.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	0	0%	0	0%	0
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).	0	0%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		147	100%	0	0%	147

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

16.	Urusan permohonan ke Luar Negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pengurusan)	73	100%	0	0%	73
17.	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	55	100%	0	0%	55
18.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	0	0%	0	0%	0
19.	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Perkhidmatan)	11	100%	0	0%	11
20.	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	28	100%	0	0%	28
21.	Urusan kes-kes tatatertib dalam tempoh 4 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%	0	0%	1

22.	Urusan kenaikan pangkat 4 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	5	100%	0	0%	5
23.	Mengambil tindakan terhadap kes yang memerlukan bimbingan kaunseling dalam masa 7 hari dari kes dilaporkan (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	4	100%	0	0%	4
24.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	0	0%	0	0%	0
25.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima (Seksyen Pembangunan Sumber Manusia)	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	177	100%	0	0%	177

BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

26.	Melaksanakan Program Kesedaran Integriti dan Tadbir Urus seperti Bengkel / Seminar / Forum / Ceramah sekurang-kurangnya enam (6) kali setahun	2	100%	0	0%	2
27.	Pengurusan Aduan Integriti dan Tadbir Urus (Berdasarkan Kes Yang Diterima)	2	100%	0	0%	2
28.	Menjalankan Siasatan bagi Mengesan dan Mengesahkan Maklumat berkaitan Integriti dan Tadbir Urus dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	2	100%	0	0%	2
29.	Melaksanakan Kajian Persepsi Integriti Penjawat Negeri Kelantan Satu (1) kali setahun	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	6	100%	0	0%	6

MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
30.	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa lima (5) hari bekerja sebelum Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	221	100%	0	0%	221
31.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	1	100%	0	0%	1
32.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	11	100%	0	0%	11
33.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	210	100%	0	0%	210
34.	Memproses permohonan kelulusan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	75	100%	0	0%	75
35.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	518	100%	0	0%	518
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
36.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	110	100%	0	0%	110
37.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam .	20	100%	0	0%	20

38.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	265	100%	0	0%	265
39.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	1,098	100%	0	0%	1,098
40.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	60	100%	0	0%	60
41.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	339	100%	0	0%	339
42.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
43.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat	0	100%	0	0%	0
44.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	15	100%	0	0%	15
45.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	10	100%	0	0%	10
46.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	10	100%	0	0%	10
47.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	15	100%	0	0%	15

48.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	15	100%	0	0%	15
49.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	10	100%	0	0%	10
	PURATA KESELURUHAN	1,967	100%	0	0%	1,967
UNIT AUDIT DALAM						
50.	Menjalankan auditan di sepuluh (10) agensi negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
51.	Mengeluarkan laporan awal pemerhatian audit selepas dua (2) minggu selesai pengauditan.	0	100%	0	0%	0
52.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam masa satu (1) minggu selepas "Exit Conference".	0	100%	0	0%	0
53.	Menjalankan pengauditan mengejut di tiga (3) agensi negeri setahun	1	100%	0	0%	1
54.	Menjalankan naziran di enam belas (16) agensi negeri setahun.	2	100%	0	0%	2
	PURATA KESELURUHAN	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
55.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan dari tarikh permohonan diterima. (E-Aduan)	3	100%	0	0%	3

56.	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%	0	0%	4
57.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	7	100%	0	0%	7
58.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
59.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	19	100%	0	0%	19
60.	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	1	100%	0	0%	1
	PURATA KESELURUHAN	34	100%	0	0%	34

BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

61.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	0	0%	0	0%	0
62.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	0%	0	0%	0
63.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya	1	100%	0	0%	1

	sebelum Oktober Tahun Semasa					
64.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya sebelum Akhir Disember Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
65.	Mesyuarat Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	0%	0	0%	0
66.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	0	0%	0	0%	0
67.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim Setiap 4 Bulan	1	100%	0	0%	1
68.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
69.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	0%	0	0%	0
	PURATA KESELURUHAN	2	100%	0	0%	2
BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN						
70.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong 1 bulan sekali.	1	100%	0	0%	1
71.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak 3 hari seminggu	13	0%	0	0%	13
72.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni / LED Billboard dalam 1 hari waktu bekerja	6	100%	0	0%	6

73.	Memproses permohonan pengedaran brosur dalam 3 hari dari tarikh permohonan diterima	4	100%	0	0%	4
	PURATA KESELURUHAN	24	100%	0	0%	24