



## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

SEPTEMBER 2022

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.

## 1. UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN

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	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>					
1.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensy bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh <b>4 bulan (3 kali setahun)</b>	3	100%	0	0%
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh <b>14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima</b>	5	100%	0	0%
3.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan <b>tidak melebihi 6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	0	100%	0	0%
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

*\*\*Item No. 1 dan 2 bergantung kepada jumlah permohonan yang diterima daripada agensi-agensy*

*\*\*Pindaan Piagam Pelanggan item 3 untuk digugurkan telah diangkat pada 2 Januari 2022 belum ada maklumbalas.*

## 2. BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

BULAN SEPTEMBER 2022		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	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (2022)</b>						
1	Urusan pencen dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh penerimaan. (Seksyen Perkhidmatan)	8	100%			8
2	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	39	100%			39
3	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh <b>14 hari hingga 30 hari</b> daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan)	75	100%			75
4	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Separuh Gaji / Tanpa Gaji) dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	8	100%			8
5	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke luar negara/menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa <b>14 hari</b> dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	161	100%			161
6	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh <b>4 bulan</b> daripada tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%			1
7	Urusan tatatertib dalam tempoh <b>4 bulan</b> setelah dokumen lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0				0
8	Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh <b>3 bulan</b> setelah permohonan lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	1	100%			1
9	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh <b>3 bulan</b> . (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0				0
10	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa <b>7 hari</b> dari kes diterima oleh urusetia. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	43	100%			43
11	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	0				0



12	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh <b>2 minggu</b> dari tarikh permohonan diterima.  <b>(Seksyen Pembangunan Modal Insan)</b>	1	100%			1
13	Urusan Peminjaman Pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh <b>tiga (3) bulan</b>  <b>(Pembangunan Organisasi)</b>	0				0
14	Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan setiap <b>tiga (3) bulan</b> .  Tindakan :-  Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setipa bulan berdasarkan :-  i. Pelantikan Baharu ii. Kenaikan Pangkat iii. Penamatan Perkhidmatan iv. Bersara v. Meletak Jawatan vi. Tukar Lantik vii. Peminjaman  <b>(Pembangunan Organisasi)</b>	0				0
15	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh terima surat pelantikan/tarikh lapor diri  <b>(Pembangunan Organisasi)</b> <b>(Teknologi Maklumat)</b>	0				0
16	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya <b>dua (2) bulan</b> sebelum tamat tempoh perkhidmatan  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0				0
17	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0				0
18	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>30 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam Negeri yang sedang berkhidmat  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0				0
19	Urusan pelantikan dalam tempoh <b>45 hari</b> dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu  <b>(Jawatan Berasaskan Caruman)</b>	0				0

### 3. MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN

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	
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.	252	100%	-	-	252
Menyiapkan draf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	-	-	2
Menghantar keputusan Persidangan / Fail-Fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh satu(1) hari selepas persidangan.	16	100%	-	-	16
Menghantar keputusan Persidangan / Fail-Fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	236	100%	-	-	236
Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima(5) hari bekerja.	30	100%	-	-	30
Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat(4) hari bekerja.	7	100%	-	-	7

#### 4. BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT

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	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
1.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya <b>tiga (3) bulan</b> dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	0	100%	3
2.	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 <b>24 jam</b> dari masa aduan diterima.	5	100%	0	100%	5
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.	8	100%	0	100%	8
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh <b>24 jam</b> dari masa permohonan diterima.	0	100%	0	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.	5	100%	0	100%	5
6.	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 <b>(2) dua bulan</b>	3	100%	0	100%	3
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>

## 5. BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS

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	
<b>BAHAGIAN INTEGRITI DAN TADBIR URUS</b>						
1.	Memberi akaun penerimaan aduan integriti dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	4	100%	0	0	4
2.	Menyelesaikan aduan integriti dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)	9	100%	0	0	9
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

## 6. BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

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	
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa <b>1 hari</b> bekerja.	23	100%	0	0%	23
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa <b>1 jam</b> .	0	0%	0	0%	0
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	698	100%	0	0%	698
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa <b>7 hari</b> bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	853	100%	0	0%	853
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa <b>setengah jam</b> selepas menerima bayaran.	15	100%	0	0%	15
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa <b>3 hari</b> daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	372	100%	0	0%	372
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat.	0	0%	0	0%	0
8.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0



9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	8	100%	0	0%	8
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	15	100%	0	0%	15
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	18	100%	0	0%	18
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	18	100%	0	0%	18
14.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	4	100%	0	0%	4
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>2044</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2044</b>

1.	Pengeluaran surat tawaran kerja/inden kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada <b>3 hari</b> selepas tarikh mesyuarat	0	0%	0	0%	0
2.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	6	100%	0	0%	6
3.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	13	100%	0	0%	13
4.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa <b>3 bulan</b> .	20	100%	0	0%	20
5.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa <b>1 bulan</b> .	18	100%	0	0%	18
6.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa <b>5 hari</b> bekerja.	20	100%	0	0%	20
7.	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa <b>1 bulan</b> .	3	100%	0	0%	3
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>1856</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1856</b>

## 7. UNIT AUDIT DALAM

BULAN : Sept 2022

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	
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
1.	Menjalankan <b>10</b> Auditran Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	0%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh <b>14 hari</b> bekerja selesai pengauditan.	0	0%	0	0%	0
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	0	0%	0	0%	0
4.	Menjalankan auditran mengejut (AP 309) di <b>3</b> buah Jabatan/ Agensi Negeri.	0	0%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap <b>10</b> Jabatan/ Agensi Negeri setahun.	0	38.46%	0	0%	5
6.	Menjalankan Pemantauan Susulan Laporan Ketua Audit Negara ( <i>AG's Dashboard</i> ) sebanyak <b>2</b> kali setahun.	0	0%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		0	6.41%	0	0%	5

## 8. BAHAGIAN PERUMAHAN

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	
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	5	100 %	0	0%	5
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	3	100 %	0	0%	3
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	0	100 %	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>

## 9. BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN

		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	
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	0	0%	0	0%	0
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	77	100%	0	0%	77
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum <b>31 Mei</b> setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	0	0%	12
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh <b>3 hari</b> bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	4	100%	0	0%	4
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum <b>15 haribulan</b> setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT <b>2 kali</b> setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	2	100%	0	0%	2
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		97	600%	0	0%	97



## 10. PUSAT PENERANGAN PELANCONGAN

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	
<b>BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN</b>						
1.	Membuat bancian dan menganalisa data kemasukan pelancong <b>1 bulan</b> sekali.	1	100%	0	0%	1
2.	Mengadakan program kebudayaan dan kesenian di Gelanggang Seni sebanyak <b>3 hari seminggu</b>	9	100%	0	0%	9
3.	Memproses permohonan penyewaan Gelanggang Seni dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	0	0%	0	0%	0
4.	Memproses permohonan pagedaran brosur dalam <b>3 hari</b> dari tarikh permohonan diterima	1	100%	0	0%	1
<b>PURATA KESELURUHAN</b>		11	100%	0	0%	11

## 11. BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

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	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT</b>						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam <b>tempoh 2 hari</b>	0	100%	0	0%	0
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan <b>setiap 3 bulan sebelum 30 hari bulan berikutnya</b>	0	100%	0	0%	0/1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya <b>sebelum 30 Jun Tahun berikutnya</b>	0	100%	0	0%	0
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Tahun Berikutnya <b>sebelum 31 Januari Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Setiap 4 Bulan</b>	0	100%	0	0%	0
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan <b>Sebanyak 2 Kali Setahun</b>	0	100%	0	0%	0
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim <b>Sebanyak 2 Kali Setahun</b>	0	100%	0	0%	0

8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan <b>Sebelum Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan <b>sebelum / pada 31 Oktober Tahun Semasa</b>	0	100%	0	0%	0
	<b>PURATA KESELURUHAN</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0/1</b>

**12. BAHAGIAN KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS**

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN													MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%	
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OCT	NOV	DES	JUMLAH					
1	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	8/8	8/8	8/8	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	-	-	45	45	100	0	0	
2	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 -7 hari bekerja	11/11	11/11	11/11	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	6/6	-	-	72	72	100	0	0	
3	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	3/3	-	-	30	30	100	0	0	
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>22/22</b>	<b>22/22</b>	<b>22/22</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>12/12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 13. BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL

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	
<b>BAHAGIAN KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL</b>						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	23	100%	0	0%	23
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	17	100%	0	0%	17
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	2	100%	0	0%	2
4.	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam <b>1 hari</b> waktu bekerja	0	100%	0	0%	0
5.	Penyediaan Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan Untuk Pajakan dalam 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima	0	100%	0	0%	0
6.	Pengeluaran Surat Kelulusan / Dokumen Pajakan dalam 1 hari bekerja setelah diluluskan oleh PBN / PTG	0	100%	0	0%	0
<b>PURATA KESELURUHAN</b>			100%	<b>0</b>	<b>0%</b>	



**14. BAHAGIAN PELABURAN**

<b>BIL</b>	<b>JANJI/PIAGAM (Ringkasan)</b>	<b>MENEPATI STANDARD</b>	<b>%</b>	<b>TIDAK MENEPATI</b>	<b>%</b>	<b>JUMLAH PERKHIDMATAN</b>
1.	Memproses permohonan projek-projek pelaburan (yang telah dilengkap berdasarkan senarai semak) tidak melebihi 4 bulan daripada penerimaan permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Negeri.	0	0	0	0	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	0	100	0	0	0
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	100	0	0	3



## 16. BAHAGIAN UNDANG-UNDANG

BIL	JANJI / PIAGAM (Ringkasan)	JUMLAH PERKHIDMATAN						MENEPATI STANDARD	%	TIDAK MENEPATI	%
		MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPTEMBER					
1	Memberi maklumbalas kepada cadangan pengubalan dan pemyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14hari dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap.	10	10	10	7	5		40	100	0	0
2	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan arahan.	10	10	15	10	7		50	100	0	0
3	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	5	5	5	8	5		10	100	0	0
4	Menyediakan Kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan.	1	1	1	1	3		5	100	0	0
5	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan berkaitan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	4	5	5	4	5		18	100	0	0
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>									100	0	



## 18. SEKRETERIAT SUKMA