



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

JUN 2023

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.	Menyelaras permohonan bagi cadangan-cadangan pembangunan/program daripada agensi-agensi bagi mendapatkan persetujuan Jawatankuasa Portfolio berkaitan dalam tempoh 4 bulan (3 kali setahun)	4	100%	0	0%	4
2.	Menyediakan kertas-kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		7	100%	0	0%	7

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						
1.	Urusan pencen dalam tempoh 30 hari dari Tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	18	100%	0	0%	18
2.	Urusan tuntutan perubatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	48	100%	0	0%	48
3.	Urusan permohonan tanggung kerja dalam tempoh 14 hari bekerja hingga 30 hari daripada tarikh arahan penanggunan. (Seksyen Perkhidmatan)	42	100%	0	0%	42
4.	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Cuti Sakit Lanjutan/Cuti Separuh Gaji/Cuti Tanpa Gaji) dalam tempoh 14 Hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	13	100%	0	0%	13
5.	Mengeluarkan surat kebenaran permohonan ke Luar Negara / menghadiri mesyuarat / taklimat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Perkhidmatan)	192	100%	0	0%	192
6.	Urusan kenaikan pangkat dalam tempoh 4 bulan dari Tarikh tutup iklan. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
7.	Urusan tatatertib dalam tempoh 4 Bulan setelah dokumen lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0

8.	Memproses permohonan elaun pemangkuan dalam tempoh 2 bulan setelah permohonan lengkap diterima. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
9.	Memproses permohonan milik tanah kerajaan oleh pegawai awam dalam tempoh 3 bulan . (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	0	100%	0	0%	0
10.	Mengambil tindakan terhadap kes kaunseling yang dirujuk dalam masa 14 hari dari kes diterima oleh urusetia. (Seksyen Prestasi & Kaunseling)	-	100%	0	0%	0
11.	Pengeluaran keputusan Program Transformasi Minda dalam tempoh 2 bulan dari tarikh tamat kursus. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	0	100%	0	0%	0
12.	Memproses permohonan pengecualian Program Transformasi Minda dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima. (Seksyen Pembangunan Modal Insan)	0	100%	0	0%	0
13.	Urusan peminjaman pegawai berdasarkan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 12 tahun 2008 dalam tempoh tiga (3) bulan (Pembangunan Organisasi)	-	100%	0	0%	0
14.	Pengemaskinian data perjawatan tetap dan berpencen – merujuk kepada jadual yang ditetapkan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia dengan kekerapan Setiap tiga (3) bulan. Tindakan :- Kekerapan pengemaskinian perjawatan dilakukan setiap bulan berdasarkan :- i) Perlantikan baharu ii) Kenaikan pangkat iii) Penamatan Perkhidmatan iv) Bersara v) Meletak jawatan vi) Tukar lantik vii) Peminhjaman (Pembangunan Organisasi)	-	100%	0	0%	0

15.	Pendaftaran pegawai baharu dalam aplikasi HRMIS dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima surat pelantikan / tarikh Laporan diri. (Pembangunan Organisasi) (Teknologi Maklumat)	-	100%	0	0%	0
16.	Penyambungan perkhidmatan kontrak dilaksanakan dalam tempoh selewat-lewatnya dua (2) bulan sebelum tamat tempoh perkhidmatan (Pembangunan Organisasi)	-	100%	0	0%	0
17.	Urusan pelantikan dalam tempoh 14 hari dari tarikh keputusan mesyuarat Jawatankuasa Jawatan Berasaskan Caruman (JJBC) Negeri Kelantan (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	0
18.	Urusan pelantikan dalam tempoh 30 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai awam negeri yang sedang berkhidmat (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	0
19.	Urusan pelantikan dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup iklan bagi pegawai lantikan baharu (Jawatan Berasaskan Caruman)	-	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		313	100%	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	
MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN						
1.	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.	269	100%	0	0%	269
2.	Menyiapkan deraf minit selepas Persidangan Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh masa tiga (3) hari bekerja selepas disahkan.	2	100%	0	0%	2
3.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (tindakan serta-merta) kepada pihak yang berkenaan dalam masa satu (1) hari selepas persidangan.	16	100%	0	0%	16
4.	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail (biasa) kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh lima (5) hari selepas disahkan.	253	100%	0	0%	253
5.	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	215	100%	0	0%	215
6.	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa empat (4) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		758	100%	0	0%	758

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 TEKNOLOGI MAKLUMAT						
1.	Penambahbaikan ke atas sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) bulan 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 24 jam dari masa aduan diterima.	27	100%	0	100%	27
3.	Memuat naik maklumat Portal Rasmi Kelantan (http://www.kelantan.gov.my) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	11	100%	0	100%	11
4.	Pendaftaran "sub-domain" dan "hosting" dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
5.	Pendaftaran akaun e-mel rasmi (http://webmail.kelantan.gov.my) dalam tempoh 24 jam dari masa permohonan diterima.	12	100%	0	100%	12
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 (2) dua bulan	0	100%	0	100%	0
PURATA KESELURUHAN		54	100%	0	100%	54

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 INTEGRITI DAN TADBIR URUS						
1.	Memberi akaun penerimaan aduan integrity dan tadbir urus dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	9	100%	0	0%	9
2.	Menyelesaikan aduan integrity dan tadbir urus dua puluh satu hari (21) hari bekerja (kecuali aduan kompleks berprofil tinggi)	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		12	100%	0	0%	12

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 KHIDMAT PENGURUSAN						
1.	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	60	100%	0	0%	60
2.	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Persint 10, Putrajaya dalam masa 1 jam .	5	100%	0	0%	5
3.	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	197	100%	0	0%	197
4.	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh terima tuntutan yang lengkap.	400	100%	0	0%	400
5.	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	56	100%	0	0%	56
6.	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	1384	100%	0	0%	1384
7.	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatan Tender Negeri kepada agensi pelaksanaan disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	0	100%	0	0%	0
8.	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

9.	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	23	100%	0	0%	23
10.	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	18	100%	0	0%	18
11.	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan .	30	100%	0	0%	30
12.	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan .	20	100%	0	0%	20
13.	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
14	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan .	7	100%	0	0%	7
PURATA KESELURUHAN		2220	100%	0	0%	2220

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 AUDIT DALAM						
1.	Menjalankan 10 auditan Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	100%	0	0%	0
2.	Mengeluarkan deraf laporan awal pemerhatian audit dalam tempoh 14 hari bekerja selesai pengauditan	1	100%	0	0%	1
3.	Mengeluarkan laporan akhir pemerhatian audit dalam tempoh 7 hari bekerja selesai pengauditan (Exit Conference)	1	100%	0	0%	1
4.	Menjalankan auditan mengejut (AP 309) di 3 buah Jabatan / Agensi Negeri	0	100%	0	0%	0
5.	Menjalankan naziran terhadap 10 Jabatan / Agensi Negeri setahun.	0	70%	3	30%	3
6.	Menjalankan Pemantauan Sususlan Laporan Ketua Unit Audit Negara (AG's Dashboard) sebanyak (2) kali setahun)	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		2	95.00%	3	5%	5

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 PERUMAHAN						
1.	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih 10 minit	2	100%	0	0%	2
2.	Urusan memproses permohonan pindah milik Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 60 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	4	100%	0	0%	4
3.	Tindakan pengurusan aduan penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa 5 hari dari tarikh permohonan / aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
PURATA KESELURUHAN		8	100%	0	0%	8

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 KERAJAAN TEMPATAN						
1.	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh Dasar / Arahan tersebut diterima.	1	100%	0	0%	1
2.	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
3.	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	37	100%	0	0%	37
4.	Penghantaran Penyata Kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	10	100%	0	0%	10
5.	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklum balas diterima.	2	100%	0	0%	2
6.	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
7.	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		52	600%	0	0%	52

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

- Gelanggang Seni – Program kebudayaan tidak dapat dilaksanakan di Gelanggang Seni kerana dalam proses pembaikan. Ia adalah sebagai persediaan untuk digunakan pada tahun 2024 sempena Tahun Melawat Kelantan.
- Persembahan Kebudayaan tidak diadakan pada bulan ramadan & syawal.

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 KORPORAT						
1.	Mendaftar kes aduan dan hantar kepada agensi negeri di adu (bukan dalam sistem eAduan) dalam tempoh 2 hari	4	100%	0	0%	4
2.	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan setiap 3 bulan	0	100%	1	100%	1
3.	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Tahun Sebelumnya sebelum 30 Jun tahun berikutnya	0	100%	1	100%	1
4.	Menerbitkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri sebelum 31 Januari Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
5.	Mesyuarat Pemantauan Pencapaian Sasaran Kerja Tahunan Jabatan/Agensi Kerajaan Setiap 4 Bulan	1	100%	0	0%	1
6.	Mesyuarat Jawatankuasa Pemantauan Aduan Awam Jabatan/Agensi Kerajaan setiap 2 kali setahun	1	100%	0	0%	1
7.	Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan/Agensi Kerajaan Di Kompleks Kota Darulnaim setiap 2 kali setahun	1	100%	0	0%	1
8.	Menganjurkan Majlis Persada Inovasi Perkhidmatan Awam (MPIPA) Peringkat Negeri Kelantan Sebelum Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
9.	Mengadakan Majlis Sambutan Hari Inovasi Peringkat Negeri Kelantan sebelum /Pada 31 Oktober Tahun Semasa	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		7	77.8%	2	22.2%	9

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 KOORDINASI DAN PROGRAM KHAS						
1.	Menyediakan Kertas - Kertas Mesyuarat Kerajaan / Exco dalam tempoh 14 hari bekerja.	3	100%	0	0	3
2.	Menyediakan dan Mengedarkan Minit Mesyuarat dalam tempoh 3 - 7 hari bekerja	5	100%	0	0	5
3.	Memantau projek - projek yang dikeluarkan oleh Negeri Kelantan yang telah diluluskan setiap 3 bulan sekali	3	100%	0	0	3
PURATA KESELURUHAN		11	100%	0	0	11

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 KORIDOR INFRASTRUKTUR DAN SISTEM MAKLUMAT GEOSPATIAL						
1.	Semakan Permohonan Hak Akses dan Penggunaan Tanah Bagi Laluan Sesalur Utiliti dalam 1 hari waktu bekerja	14	100%	0	0%	14
2.	Pengeluaran Notis Bayaran Permohonan dalam dalam 1 hari waktu bekerja	11	100%	0	0%	11
3.	Pengeluaran Permit Kebenaran Akses / Izin Lalu dalam 3 hari bekerja dari tempoh bayaran dibuat	29	100%	0	0%	29
4.	Pengemaskinian Rekod Utiliti kedalam Pangkalan Data GIS dalam 1 hari 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
PURATA KESELURUHAN		54	100%	0	0%	54

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 PELABURAN KELANTAN						
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%	0
2.	Menyediakan kertas-kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh keputusan mesyuarat jawatankuasa berkenaan.	0	0%	0/0	0%	0
3.	Memberikan maklumbalas / pandangan teknikal kepada agensi yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	1	100%	0/0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		1	100%	0/0	0%	3

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 BENCANA						
1.	Memastikan penyelarasan pengurusan bencana (bantuan dan teknikal) bersama semua agensi yang berkaitan dalam tempoh 24 jam daripada tempoh berlaku bencana	5	100%	0	0%	5
PURATA KESELURUHAN		5	100%	0	0%	5

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 UNDANG-UNDANG						
1.	Memberi maklumbalas kepada cadangan penggubalan dan penyemakan undang-undang baru dan sedia ada dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap	7	100%	0	0%	7
2.	Menyediakan pandangan dan nasihat dalam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan arahan	9	100%	0	0%	9
3.	Memberi maklumbalas dan menyemak perjanjian dan memorandum persefahaman alam tempoh 14 hari dari Tarikh penerimaan dokumen lengkap	14	100%	0	0%	14
4.	Menyediakan kertas MMK dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari Tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	6	100%	0	0%	6
5.	Membuat penyelarasan berkaitan kes-kes litigasi dengan jabatan-jabatan erkaitan dalam tempoh 14 hari	3	100%	0	0%	3
PURATA KESELURUHAN		39	100%	0	0%	39

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 PENGUATKUASAAN NEGERI KELANTAN						
1.	Setiap aduan yang diterima akan diberi maklum balas dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh aduan dibuat.	1	100%	0	0%	1
2.	Menjalankan risikan/siasatan awal ke atas setiap aduan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja.	1	100%	0	0%	1
3.	Menjalankan serbuan berdasarkan maklumat risikan yang diperolehi.	0	100%	0	0%	0
4.	Membuka IP (kertas siasatan) serta merta selepas serbuan.	0	100%	0	0%	0
PURATA KESELURUHAN		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 SEKTERIAT SUKMA						
1.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
2.	Memastikan peratusan tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap penyampaian perkhidmatan sekreteriat SUKMA mencapai sekurang-kurangnya 90%	1	100%	0	0%	1
3.	Memastikan sekreteriat SUKMA memberikan maklumbalas kepada pelanggan mengikut kategori yang berikut:- - Pertanyaan dan cadangan diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja - Aduan biasa diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja - Aduan kompleks diselesaikan dalam tempoh 365 hari, termasuk hari kelepasan am.	3	100%	0	0%	3
4.	Memastikan venue pertandingan dapat disiapkan mengikut jadual penganjuran temasya	1	100%	0	0%	1
5.	Memastikan venue pertandingan dibina mengikut piawaian pertandingan kebangsaan/ antarabangsa	1	100%	0	0%	1
6.	Memastikan ketersediaan venue-venue sukan dan venue penginapan atlet bagi penganjuran temasya SUKMA	1	100%	0	0%	1
7.	Memastikan keurusetiaan bagi penganjuran temasya SUKMA bersedia mematuhi syarat-syarat terkini acara sukan yang akan dipertandingkan	1	100%	0	0%	1
PURATA KESELURUHAN		9	100%	0	0%	9