



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

**Januari – April 2012**

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	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI KELANTAN</b>						
1	Menyediakan Kertas-Kertas MMK dalam masa <b>14 hari</b> bekerja bermula dari tarikh keputusan Mesyuarat Jawatankuasa berkenaan	22	100%	-	-	22
2	Memproses permohonan projek-projek pelaburan tidak melebihi <b>6 bulan</b> dari tarikh permohonan didaftarkan.	10	100%	-	-	10
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
3	Urusan bayaran jelas Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam tempoh tidak lebih <b>15 minit</b>	148	100%	-	-	148
4	Urusan memproses permohonan baru Rumah Awam Kos Rendah/Kos Sederhana Rendah (RAKR/RAKSR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima bergantung kepada kesediaan rumah.	22	100%	-	-	22
5	Urusan memproses permohonan pindah milik unit Rumah Awam Kos Rendah (RAKR) dalam masa <b>60 hari</b> bekerja dari tarikh permohonan diterima.	127	100%	-	-	127

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	Tindakan pembaikan/penyelenggaraan Rumah Awam Kos Rendah/Kos Sederhana Rendah (RAKR/RAKSR) dalam masa <b>5 hari</b> dari tarikh permohonan/aduan diterima.	6	100%	-	-	6
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
7	Penyaluran Dasar dan Arahan Kerajaan kepada PBT dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja bermula dari tarikh Dasar/Arahan tersebut diterima.	8	88.8%	1	11.1%	9
8	Penyediaan kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah maklumat lengkap diterima.	1	100%	-	-	1
9	Penyediaan Baucer Bayaran diangkat kepada Perbendaharaan Negeri dalam tempoh <b>7 hari</b> bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	104 Baucer	99%	1	1%	105
10	Penghantaran penyata kewangan PBT untuk pengauditan sebelum 31 Mei setiap tahun kepada Jabatan Audit Negara.	12	100%	-	-	12
11	Pemakluman aduan / maklum balas PBT kepada PBT berkenaan dalam tempoh 3 hari bekerja setelah aduan / maklumbalas diterima.	25	100%	-	-	25
12	Pemantauan Unit Pusat Setempat (OSC) PBT seluruh Negeri Kelantan sebelum 15 haribulan setiap bulan.	5	100%	-	-	5
13	Penyaluran peruntukan pembangunan kepada PBT 2 kali setahun (sebelum berakhir bulan April dan Oktober setiap tahun).	188	100%	-	-	188

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 SUMBER MANUSIA</b>						
14	Urusan pengesahan dalam perkhidmatan dalam tempoh 5 hari dari tarikh penerimaan.	12	100%	-	-	12
15	Urusan permohonan cuti anggota perkhidmatan awam negeri (Separuh Gaji/ Tanpa Gaji) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima	1	100%	-	-	-
16	Urusan permohonan ke luar negara / Cuti Haji dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	220	92.4%	18	7.2%	238
17	Urusan kes-kes tatertib dalam tempoh 3 bulan dari tarikh penerimaan (dokumen lengkap) bagi kes-kes biasa.	2	67%	1	33%	3
18	Urusan kenaikan pangkat 2 bulan dari tarikh penerimaan (tertakluk kepada keputusan tapisan keselamatan SPRM) dari tarikh permohonan diterima.	4	50%	4	50%	8
19	Urusan tuntutan bayaran balik rawatan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	33	100%	-	-	33
20	Urusan pencen dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.	10	100%	-	-	10
21	Pengeluaran keputusan Kursus Induksi dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan diterima.	240	100%	-	-	240

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	Mengeluarkan surat kebenaran menghadiri mesyuarat / taklimat dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.	60	89.6%	7	10.4%	67
23	Memproses permohonan pengecualian Induksi dan Peperiksaan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan diterima	1	100%	-	-	1
<b>URUSETIA INTERGRITI DAN INOVASI</b>						
25	Kajian mengenai integriti dan penyediaan laporannya dalam tempoh 14 hari dari tarikh maklumbalas diterima.	1	100%	0	0	1
<b>MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN</b>						
26	Memproses Kertas Kerja EXCO yang diterima dan diedarkan kepada Ahli-Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.					
27	Menyiapkan laporan minit selepas Persidangan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan serta merta pada hari persidangan.					
28	Menghantar keputusan Persidangan / fail-fail kepada pihak yang berkenaan dalam tempoh (3) tiga hari bekerja.					
29	Memproses kelulusan permohonan di bawah peruntukan Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan dalam tempoh (5) lima hari bekerja.					
30	Memproses pembayaran pencen dan ganjaran kepada bekas ADUN sebaik sahaja Dewan Negeri dibubarkan dalam masa 3 hari bekerja.					

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	
31	Memproses permohonan pencen terbitan selepas menerima permohonan lengkap daripada pemohon dalam masa 3 hari bekerja.					
32	Memproses Borang Tuntutan Perjalanan Anggota Pentadbiran dan Ahli Dewan Undangan Negeri dalam masa 4 hari bekerja.					
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
33	Permohonan bagi penggunaan kenderaan Kerajaan dalam masa 1 hari bekerja.	275	92%	25	8%	300
34	Permohonan Pegawai untuk mendapatkan tempahan bilik di Rumah Sri Kelantan, Jalan Stonor, Kuala Lumpur dalam masa 1 jam.	250	92%	23	8%	273
35	Penyediaan bayaran gaji dan elaun disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap.	-	-	-	-	-
36	Penyediaan baucer bayaran tuntutan oleh pembekal disempurnakan dalam masa 7 hari bekerja daripada tarikh terima tuntutan yang lengkap	-	-	-	-	-
37	Pengeluaran resit-resit bayaran disempurnakan dalam masa setengah jam selepas menerima bayaran.	-	-	-	-	-
38	Pengeluaran Pesanan Tempatan dan Inden Kerja disempurnakan dalam masa 3 hari daripada tarikh menerima permohonan yang lengkap.	-	-	-	-	-

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	
39	Pengeluaran surat keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Tender Negeri kepada agensi pelaksana disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	-	-	-	-	-
40	Pengeluaran surat tawaran kerja/Inden Kerja kepada penyebut harga yang berjaya disempurnakan tidak lebih daripada 3 hari selepas tarikh mesyuarat.	-	-	-	-	-
41	Menguruskan aduan kerosakan kecil di pejabat dalam masa 5 hari bekerja.	230	92%	20	8%	250
42	Memastikan kerja-kerja pembersihan oleh kontraktor dilantik dan unit bertanggungjawab melaksanakan pembersihan dengan baik dan memuaskan dalam masa 5 hari bekerja.	85	85%	15	15%	100
43	Memastikan kenderaan Kerajaan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan dalam masa 3 bulan.	148	98%	2	2%	150
44	Memastikan stok bekalan pejabat dalam simpanan sentiasa ada dan mencukupi dalam masa 1 bulan.	95	95%	5	5%	100
45	Memastikan pengurusan rekod inventori dan harta modal sentiasa dikemaskini dalam masa 5 hari bekerja	25	63%	15	37%	40
46	Menyelenggara inventori dan harta modal supaya sentiasa dalam keadaan baik dan boleh digunakan dalam masa 1 bulan.	125	89%	15	11%	140

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>						
47	Menjalankan pengauditan sekurang-kurangnya 7 agensi negeri dalam setahun.	3	100%	-	-	3
48	Mengemukakan Laporan Pemerhatian Audit kepada auditi 14 hari bekerja selepas selesai pengauditan.	1	100%	-	-	1
49	Mengadakan 'Exit Conference' 14 hari bekerja selepas menerima jawapan maklumbalas daripada auditi.	1	100%	-	-	1
50	Mengemukakan Laporan Akhir Pemerhatian Audit kepada auditi dalam 7 hari bekerja selepas 'Exit Conference'.	1	100%	-	-	1
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
51	Pemantauan atau/dan penyelenggaraan ke atas pemakaian sistem aplikasi yang dibangunkan dibuat setiap empat (4) bulan sekali dari tarikh disiapkan.	1	100%	-	-	1
52	"Performance Review" untuk sistem aplikasi di bawah kawalan BPTM dibuat dan disiapkan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh penerimaan aduan oleh pelanggan.	2	100%	-	-	2
53	Menyediakan ulasan/pandangan teknikal untuk diangkat bagi mendapat pertimbangan Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri (JPIC) dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh penerimaan dokumen oleh pelanggan.	-	-	-	-	-

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	
54	Mengambil tindakan terhadap aduan masalah capaian rangkaian di bawah kawalan BPTM dalam tempoh dua (2) jam dari masa aduan diterima.	50	95%	3	5%	53
55	Memuat naik maklumat ke Portal Rasmi Kelantan ( <a href="http://www.kelantan.gov.my">http://www.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh maklumat diterima.	22	100%	-	-	22
56	Pendaftaran 'sub-domain' dan 'hosting' dalam tempoh satu (1) jam dari masa permohonan diterima.	6	100%	-	-	6
57	Pendaftaran akaun e-mel rasmi ( <a href="http://webmail.kelantan.gov.my">http://webmail.kelantan.gov.my</a> ) dalam tempoh satu (1) jam dari masa permohonan diterima.	170	100%	-	-	170
58	Laporan pemantauan dikeluarkan kepada pelanggan dan "stakeholder" dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh pemantauan dan pemeriksaan dibuat.	-	-	-	-	-
59	Mengambil tindakan terhadap aduan kerosakan peralatan ICT di semua Bahagian/Unit di bawah Pejabat Setiausaha Kerajaan Kelantan dalam tempoh dua (2) jam dari masa aduan diterima.	25	100%	-	-	25

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>						
60	Pengesahan terima aduan dimaklumkan kepada pelanggan dalam masa 1 hari bekerja selepas aduan diterima	423 Kes (3.8 Kes sehari)	100%	-	-	423
61	Menerbitkan Buletin Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 3 bulan sekali.	2	100%	-	-	2
62	Menerbitkan Laporan Tahunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir April tahun berikutnya.	1	100%	-	-	1
63	Menerbitkan Diari/Buku Catatan Kerajaan Negeri 1 kali setahun sebelum akhir Disember tahun sebelumnya.	-	-	-	-	-
64	Memproses dan memilih Warga Contoh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri minggu keempat setiap bulan.	5 orang kakitangan dipilih (seorang kakitangan setiap bulan)	100%	-	-	5
65	Menguruskan kajian tahap kepuasan pelanggan 1 bulan sekali.	509 Borang Kajian (5 kali kajian telah dijalankan)	100%	-	-	509

**BAHAGIAN PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN**

66	Menyertai promosi pelancongan sebanyak 2 kali bagi Peringkat Antarabangsa dan 6 kali bagi peringkat Domestik setiap tahun.	2	100%	-	-	2
67	Menganjurkan sekurang-kurang 2 kali kursus dan seminar untuk pengusaha Hotel Budget, Homestay, Travel Agen dan Pemandu Pelancong setahun.	2	100%	-	-	2