

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PENSWASTAAN DAN PELABURAN						
i.	Memproses dan memaklumkan keputusan bagi cadangan pelaburan daripada syarikat swasta yang berimpak tinggi dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	0	0%	0	0%	0



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	730	100%	0%	0%	730
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
LEMBAGA PELANCONG Negeri Sembilan						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	-	-	-	-	-
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh 3 hari dari tarikh keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri disahkan	208	100%	0	0%	208
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat 14 hari dari tarikh permohonan diterima.	2	66.67%	1	33.33%	3



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) tidak melebihi 2 hari.	31	100%	0	0%	31
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Menguruskan pengisian jawatan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	109	100%	0	0%	109

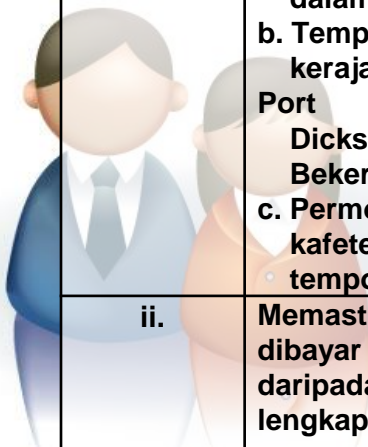


PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	2	100%	0	0%	2

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN

i.	Menguruskan permohonan tempahan, perkhidmatan sokongan dan logistik dalam tempoh yang ditetapkan seperti berikut :					
	a. Penggunaan kenderaan jabatan dalam tempoh 2 hari bekerja;	57	100%	0	0%	57
	b. Tempahan rumah peranginan kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh 3 hari Bekerja dan	19	100%	0	0%	19
	c. Permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh 1 hari bekerja	23	100%	0	0%	23
ii.	Memastikan setiap tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima.	455	100%	0	0%	455



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa 1 hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	6	100%	0	0%	6
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan 2 kali setahun (setengah tahun pertama dan setengah tahun kedua).	0	0%	0	0%	0
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGADUAN AWAM						
l.	Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap jabatan/agensi awam dalam tempoh 15 hari bekerja.	34	82.92%	7	17.08%	41
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		89.3%		3.6%		4,686

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PENSWASTAAN DAN PELABURAN						
i.	Memproses dan memaklumkan keputusan bagi cadangan pelaburan daripada syarikat swasta yang berimpak tinggi dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	0	0%	0	0%	0



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan semua urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh 10 minit	865	100%	0%	0%	865
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	1
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Memastikan pemprosesan dan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah yang diluluskan Kerajaan Negeri Sembilan dalam tempoh 60 hari bekerja	12	100%	0	0%	12



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini laman web / laman sosial Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan setiap hari bekerja selepas pengesahan / pelaksanaan program.	3	37.5%	5	62.5%	8
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh 3 hari dari tarikh keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri disahkan	199	100%	0	0%	199
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat 14 hari dari tarikh permohonan diterima.	3	100%	0	0%	3



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) tidak melebihi 2 hari.	28	100%	0	0%	28
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Menguruskan pengisian jawatan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	95	100%	0	0%	95



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Menguruskan permohonan tempahan, perkhidmatan sokongan dan logistik dalam tempoh yang ditetapkan seperti berikut :					
	a. Penggunaan kenderaan jabatan dalam tempoh 2 hari bekerja;	54	100%	0	0%	54
	b. Tempahan rumah peranginan kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh 3 hari Bekerja dan	121	100%	0	0%	121
	c. Permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh 1 hari bekerja	10	100%	0	0%	10
ii.	Memastikan setiap tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima.	588	100%	0	0%	588



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa 1 hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	10	100%	0	0%	10
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan 2 kali setahun (setengah tahun pertama dan setengah tahun kedua).	0	0%	0	0%	0
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	100%	0	0%	0
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap jabatan/agensi awam dalam tempoh 15 hari bekerja.	79	81.40%	18	18.60%	97
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		91.8%		8.2%		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PENSWASTAAN DAN PELABURAN						
i.	Memproses dan memaklumkan keputusan bagi cadangan pelaburan daripada syarikat swasta yang berimpak tinggi dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	-	-	-	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan semua urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh 10 minit	628	100%	0%	0%	628
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima	1	100%	0	0%	1
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Memastikan pemprosesan dan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah yang diluluskan Kerajaan Negeri Sembilan dalam tempoh 60 hari bekerja	32	100%	0	0%	32



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini laman web / laman sosial Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan setiap hari bekerja selepas pengesahan / pelaksanaan program.	2	25%	6	75%	8
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh 3 hari dari tarikh keputusan Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri disahkan	169	100%	0	0%	169
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat 14 hari dari tarikh permohonan diterima.	6	100%	0	0%	6

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) tidak melebihi 2 hari.	30	99.95%	1	0.05%	31
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.	-	-	-	-	-
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Menguruskan pengisian jawatan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memproses permohonan Pengesahan Dalam Perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	10	100%	0	0%	100



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Menguruskan permohonan tempahan, perkhidmatan sokongan dan logistik dalam tempoh yang ditetapkan seperti berikut : a. Penggunaan kenderaan jabatan dalam tempoh 2 hari bekerja; b. Tempahan rumah peranginan kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh 3 hari Bekerja dan c. Permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh 1 hari bekerja	64	100%	0	0%	64
		183	100%	0	0%	183
		9	100%	0	0%	9
ii.	Memastikan setiap tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari daripada tarikh dokumen lengkap diterima.	628	100%	0	0%	628

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa 1 hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	10	100%	0	0%	10
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan 2 kali setahun (setengah tahun pertama dan setengah tahun kedua).	0	0%	2	100%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap jabatan/agensi awam dalam tempoh 15 hari bekerja.	73	77.70%	21	22.30%	94
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		93%		7%		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	700	100%	0	0%	700
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3	100%	0	0%	3

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0%	0%	0
LEMBAGA PELANCONG Negeri Sembilan						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	5	62.5%	3	37.5%	5
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	121	100%	0	0%	121



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima.	17	100%	0	0%	17
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	719.64 jam	99.95%	0.36 jam	0.05%	720 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses dan menguruskan urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	64	100%	0	0%	64
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	7	100%	0	0%	7
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	10	100%	0	0%	10
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	692	100%	0	0%	692

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	11	100%	0	0%	11
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	0	0%	2	100%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	61	76.25%	19	23.75%	80



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT INTEGRITI						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	-	-	-	-	-
UNIT PENYELARASAN DAN PEMANTAUAN INSTITUSI AKAR UMBI						
i.	Memaklumkan pindaan jawatan, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) yang telah lulus dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	-	-	-	-	-
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		94.9%		5.1%		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	603	100%	0	0%	603
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	7	100%	0	0%	7

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	1	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONG Negeri Sembilan						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	6	75%	2	25%	8
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	56	100%	0	0%	56

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima.	4	80%	1	20%	5
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	743.26 jam	99.95%	0.74 jam	0.1%	744 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses dan menguruskan urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	29	100%	0	0%	29
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	7	100%	0	0%	7
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	4	100%	0	0%	4
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat	501	100%	0	0%	501

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	15	100%	0	0%	15
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	2	100%	0	0%	2
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	68	76.55%	22	24.45%	90

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT INTEGRITI						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
UNIT PENYELARASAN DAN PEMANTAUAN INSTITUSI AKAR UMBI						
i.	Memaklumkan pindaan jawatan, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) yang telah lulus dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	-	-	-	-	-
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		91.5%		8.5%		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	607	100%	0	0%	607
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	6	100%	0	0%	6

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	4	50%	4	50%	8
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	108	100%	0	100%	4

Pencapaian / Penghargaan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima.	4	100%	0	100%	4
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	719.28 jam	99.9%	0.72 jam	0.1%	720 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses dan menguruskan urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	28	100%	0	0%	28
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	4	100%	0	0%	4
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	2	100%	0	0%	2
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh	454	100%	0	0%	454

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	15	100%	0	0%	15
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	66	81.48%	15	18.52%	81

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT INTEGRITI						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENYELARASAN DAN PEMANTAUAN INSTITUSI AKAR UMBI						
i.	Memaklumkan pindaan jawatan, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) yang telah lulus dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	-	-	-	-	-
	PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN	90.1%		9.9%		

Pencapaian / Penghargaan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	642	100%	0	0%	642
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	7	100%	0	0%	7

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0%	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	5	62.5%	3	37.5%	8
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	145	100%	0	0%	145



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima.	17	100%	0	100%	17
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	743.26 jam	99.9%	0.74 jam	0.1%	744 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses dan menguruskan urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	49	100%	0	0%	49
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	5	100%	0	0%	5
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	15	100%	0	0%	15
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh	507	100%	0	0%	507

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	5	100%	0	0%	5
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	85	80.95%	20	19.05%	105

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT INTEGRITI						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENYELARASAN DAN PEMANTAUAN INSTITUSI AKAR UMBI						
i.	Memaklumkan pindaan jawatan, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) yang telah lulus dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	-	-	-	-	-
	PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN	91.8%		8.2%		



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan daripada tarikh laporan/ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	6	100%	0	0%	6
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	645	100%	0	0%	645
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	11	100%	0	0%	11

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0%	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	9	100%	0	0%	9
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	195	100%	0	0%	195

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima.	13	100%	0	0%	13
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	662.31 jam	89.02%	81.69 jam	10.98%	744 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	-	-	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses dan menguruskan urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	53	100%	0	0%	53
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	8	0%	0	0%	8
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	11	100%	0	0%	11
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	550	100%	0	0%	550

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	10	100%	0	0%	10
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	2	100%	0	0%	2
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	83	91.20%	8	8.80%	91

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 2018

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
UNIT INTEGRITI						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENYELARASAN DAN PEMANTAUAN INSTITUSI AKAR UMBI						
i.	Memaklumkan pindaan jawatan, Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) yang telah lulus dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	-	-	-	-	-
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		98.4%		1.6%		