

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI</b>						
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	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	828	100%	0	0%	828
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0%	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	8	100%	0	0%	8
<b>UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	112	100%	0	0%	112



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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	0%	4
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (network downtime) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	671.60 jam	99.94%	0.4 jam	0.06%	672 jam
<b>PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	503	100%	0	0%	503



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses dan menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	80	100%	0	0%	80
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	44	100%	0	0%	44
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	9	100%	0	0%	9
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3502	100%	0	0%	3502



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	40	70%	18	30%	58



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN FEBRUARI 2019

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****	
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>93.8%</b>		<b>6.2%</b>		



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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****	
<b>UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI</b>						
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	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	679	100%	0	0%	679
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	1	100%	0	0%	1

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

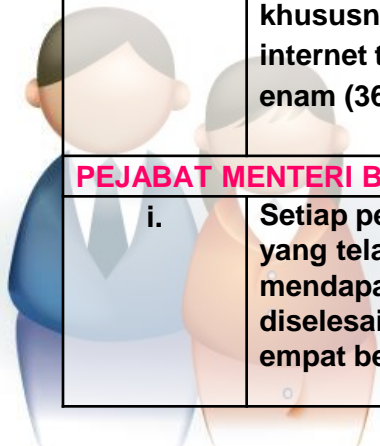
Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard***	% Tidak Menepati Standard****	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	0	0%	0%	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	10	100%	0	0%	10
<b>UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	209	100%	0	0%	209





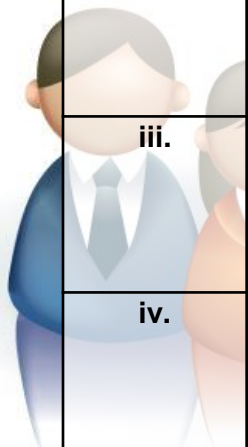
# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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****	
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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.	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (network downtime) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	743.93 jam	99.99%	0.07 jam	0.01%	743.93 jam
<b>PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	503	100%	0	0%	503



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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****	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Mmproses dan menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	42	100%	0	0%	42
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	6	100%	0	0%	6
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1828	100%	0	0%	1828



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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****	
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	3	100%	0	0%	3
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	0	0%	2	100%	2
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	62	85%	11	15%	73



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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****	
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
i.	Menyelesaikan kes-kes tatatertib biasa penjawat awam dalam tempoh lima (5) bulan daripada laporan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>90.4%</b>		<b>9.6%</b>		

