

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 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.	724	100%	0	0%	724
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
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 OGOS 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	100%	0%	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<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.	168	100%	0	0%	168

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 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.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian ( <i>network downtime</i> ) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	718.26 jam	96.54%	25.74 jam	3.46%	744 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.	0	0%	0	0	0

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 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 urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	96	100%	0	0%	96
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	48	100%	0	0%	48
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.	5	100%	0	0%	5
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima	4911	100%	0	0%	4911

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 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 DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	2	100%	0	0%	2
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
<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.	41	79%	11	21%	52

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN OGOS 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>97.3%</b>		<b>2.7%</b>		

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5	100%	0	0%	5

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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.	2	100%	0%	0%	2
<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.	309	100%	0	0%	309





# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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.	14	100%	0	100%	14
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian ( <i>network downtime</i> ) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	739 jam	99.33%	5 jam	0.67%	744 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.	823	100%	0	0	823

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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 urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	96	100%	0	0%	96
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	43	100%	0	0%	43
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.	1	100%	0	0%	4
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh	4102	100%	0	0%	4102

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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 DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	4	100%	0	0%	4
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	2	100%	0	0%	2
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	4	0%	0	0%	4
<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.	166	86%	25	14%	191

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JULAI 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>99.9%</b>		<b>0.1%</b>		



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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.	597	100%	0	0%	597
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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.	15	100%	0	0%	15
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	11	100%	0	0%	11
<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.	133	100%	0	0%	133

Pencapaian / Penghargaan

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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.	8	100%	0	0%	8
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian ( <i>network downtime</i> ) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	720 jam	100%	0 jam	0%	720 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.	619	100%	0	0	619

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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 urusan pengambilan 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.	43	100%	0	0%	43
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	2964	100%	0	0%	2964



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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 DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	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.	95	74%	33	26%	128

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JUN 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>93.7%</b>		<b>6.3%</b>		



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 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.	844	100%	0	0%	844
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 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.	31	100%	0	0%	31
<b>LEMBAGA PELANCONG Negeri Sembilan</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	19	100%	0	0%	19
<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.	192	100%	0	0%	192

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 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.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian ( <i>network downtime</i> ) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	743.63 jam	99.95%	0.37 jam	0.05%	744 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 MEI 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 urusan pengambilan 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.	34	100%	0	0%	34
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.	16	100%	0	0%	16
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat	5172	100%	0	0%	5172

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 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 DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	4	100%	0	0%	4
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan dua (2) kali setahun.	1	50%	1	50%	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.	52	85%	9	15%	61

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MEI 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>94.1%</b>		<b>5.9%</b>		





# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 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.	2	100%	0	0%	2
<b>UNIT PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	1146	100%	0	0%	1146
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	14	100%	0	0%	14

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 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 PELANCONG Negeri Sembilan</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	29	100%	0	0%	29
<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.	108	100%	0	0%	108



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 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.	0	100%	0	0%	0
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian ( <i>network downtime</i> ) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	700.85 jam	97.34%	19.15 jam	2.66%	720 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 APRIL 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 urusan pengambilan jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	100	100%	0	0%	100
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	70	100%	0	0%	70
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.	7	100%	0	0%	7
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4580	100%	0	0%	4580

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 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 DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol Kerajaan Negeri Sembilan dalam masa satu (1) 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.	1	50%	1	50%	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.	39	76%	12	24%	51



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN APRIL 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>93.6%</b>		<b>6.4%</b>		



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 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.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5	100%	0	0%	5



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 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.	87	100%	0%	0%	87
<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.	217	100%	0	0%	217





# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 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.	744 jam	100%	0 jam	0%	744 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 MAC 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.	100	100%	0	0%	100
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	69	100%	0	0	69
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.	12	100%	0	0%	12
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4066	100%	0	0%	4066

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 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%	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.	44	78%	12	22%	56



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN MAC 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>94%</b>		<b>6%</b>		



# 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

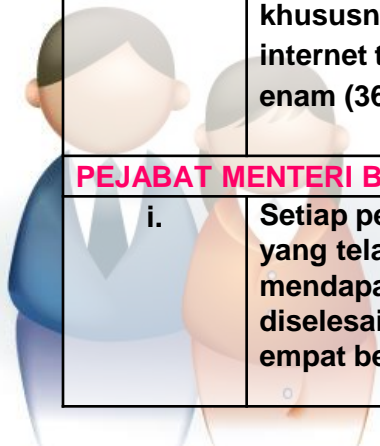
# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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 PELANCONG 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



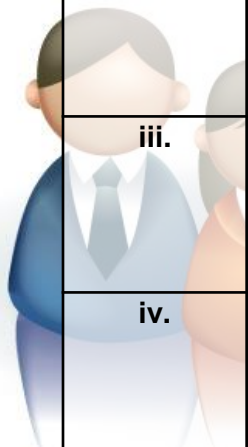
# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2019

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>		

