

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	1104	100%	0	0%	1104
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	0	0%	0	0%	0

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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.	14	100%	0%	0%	14
LEMBAGA PELANCONG Negeri Sembilan						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan kepada pemohon / agensi kerajaan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) Negeri disahkan.	340	100%	0	0%	340

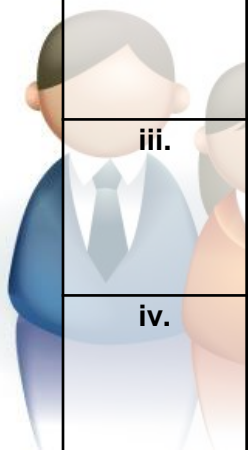


PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (network downtime) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	737.38 jam	99.11%	6.62 jam	0.89%	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.	384	100%	0	0%	384

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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 pengisian 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.	45	100%	0	0%	45
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	9	0%	0	0%	9
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.	5,628	100%	0	0%	5,628



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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 PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
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.	25	67%	12	33%	37



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN BAGI BULAN JANUARI 2020

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
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		91.6%		8.4%		

