

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 PELANCONGAN 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 tigapuluh 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 limabelas (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%		



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

BULAN : FEBRUARI 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	855	100%	0	0%	855
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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	100%	0	0%	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.	189	100%	0	0%	189
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	696 jam	100%	0 jam	0%	696 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.	0	00%	0	0%	0
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.	51	100%	0	0%	51
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	9	100%	0	0%	9

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii.	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan. Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	12	0%	0	0%	100
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	231	0%	0	0%	231
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	18	72%	7	28%	25
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		96.5%		3.5%		

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

BULAN : MAC 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	0	0%	0	0%	0
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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.	0	0%	0	0%	0
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.	160	100%	0	0%	160
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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.	0	0%	0	0%	0
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.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii.	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan. Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
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		100%		0%		

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

BULAN : APRIL 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	0	0%	0	0%	0
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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.	0	0%	0	0%	0
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.	83	100%	0	0%	83
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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.	0	0%	0	0%	0
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.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii.	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan. Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
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		100%		0%		

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

BULAN : MEI 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	0	0%	0	0%	0
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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.	0	0%	0	0%	0
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.	91	100%	0	0%	91
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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.	0	0%	0	0%	0
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.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.					
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
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		100%		0%		

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

BULAN : JUN 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	494	100%	0	0%	494
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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.	0	0%	0	0%	0
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.	122	100%	0	0%	122
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
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
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
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.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan.					
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	18	70%	8	30%	26
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		95.7%		4.3%		

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

BULAN : JULAI 2020

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
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
UNIT PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	0	0%	0	0%	0
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	27	100%	0	0%	27
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	42	0%	0	0%	42
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.	230	100%	0	0%	230
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

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan rangkaian (<i>network downtime</i>) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tiga puluh enam (36) jam.	740.28 jam	99.5%	3.72 jam	0.5%	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.	0	0%	0	0%	0
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.	24	100%	0	0%	24
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii.	tempoh tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh permohonan. Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja daripada tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3534	100%	0	0%	3534
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	2	100%	0	0%	2

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan mendapatkan maklum balas jabatan/agensi awam berkenaan aduan orang ramai dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja.	30	71%	12	29%	42
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		97.05%		2.95%		