

# 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****	
<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>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	1104	100%	0	0%	1104
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
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****	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	14	100%	0%	0%	14
<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>BAHAGIAN 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.	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****	
<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 (network downtime) khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi tigapuluh enam (36) jam.	737.38 jam	99.11%	6.62 jam	0.89%	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.	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****	
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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****	
<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.	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
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****	
<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>91.6%</b>		<b>8.4%</b>		



**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	
<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.	855	100%	0	0%	855
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
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	
<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.	5	100%	0	0%	5
<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.	189	100%	0	0%	189
<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



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	
<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.	696 jam	100%	0 jam	0%	696 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	00%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	18	72%	7	28%	25
<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>96.5%</b>		<b>3.5%</b>		

**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	
<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.	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	
<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.	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.	160	100%	0	0%	160
<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

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	
<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.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<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>100%</b>		<b>0%</b>		



**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	
<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.	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	
<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.	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.	83	100%	0	0%	83
<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

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	
<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.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<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>100%</b>		<b>0%</b>		

**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	
<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.	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	
<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.	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.	91	100%	0	0%	91
<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

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	
<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.	0 jam	00%	0 jam	0%	0 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
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<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>100%</b>		<b>0%</b>		

**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	
<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.	494	100%	0	0%	494
<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

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	
<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.	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.	122	100%	0	0%	122
<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

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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	18	70%	8	30%	26
<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>95.7%</b>		<b>4.3%</b>		

**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	
<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.	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	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	27	100%	0	0%	27
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	42	0%	0	0%	42
<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.	230	100%	0	0%	230
<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

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	
<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.	740.28 jam	99.5%	3.72 jam	0.5%	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
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	30	71%	12	29%	42
<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>97.05%</b>		<b>2.95%</b>		

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

**BULAN : OGOS 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	
<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.	640	100%	0	0%	640
<b>UNIT KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8

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	
<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.	25	100%	0	0%	25
<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.	224	100%	0	0%	224
<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

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	
<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.	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.	0	0%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	29	100%	0	0%	29
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.	3,398	100%	0	0%	3,398
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	24	73%	9	27%	33
<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**

**BULAN : SEPTEMBER 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	
<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.	6	100%	0	0%	6

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	
<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.	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.	159	100%	0	0%	159
<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

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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	40	100%	0	0%	40
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.	4	0%	0	0%	4
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,316	100%	0	0%	4,316
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
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	
<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.	18	72%	7	28%	25
<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>96.5%</b>		<b>3.5%</b>		

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

**BULAN : OKTOBER 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	
<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.	528	100%	0	0%	528
<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

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	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran Lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.	20	100%	0	0%	20
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemaskini maklumat pelancong Negeri Sembilan di laman sosial LPNS setiap hari bekerja.	13	100%	0	0%	13
<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.	254	100%	0	0%	254
<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



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	
<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.	0	0%	0	0%	0
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses 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.	27	100%	0	0%	27
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam	20	100%	0	0%	20

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.	5	100%	0	0%	5
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,690	100%	0	0%	4,690
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu 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 satu (1) kali setahun.	1	100%	1	100%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	5	100%	0	0%	5

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	
<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.	55	75%	18	25%	73
<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>97.22%</b>		<b>2.78%</b>		