



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN TAHUN 2021

BULAN : JANUARI 2021

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 dari 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.	500	100%	0	0%	500
ii.	Memastikan urusan permohonan deposit Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) dan tuntutan bayaran perolehan yang lengkap dan sempurna diproses dan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari waktu bekerja.	8	100%	0	0%	8
UNIT KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	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	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	23	100%	0	0%	23
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0	0	0	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	22	100%	0	0%	22
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	228	100%	0	0%	228
ii.	Menyampaikan keputusan permohonan selain daripada permohonan <i>consent</i> dan premium tanah dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	0	0%	0	0%	0%
MAJLIS SUKAN NEGERI						

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	
i.	Memastikan Program Pembangunan lima belas (15) jenis Sukan Teras dilaksanakan di Negeri Sembilan dengan sistematik untuk melahirkan atlet elit Negeri Sembilan dan Negara.	0	0%	0	0%	0
ii.	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 dengan lengkap.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan Majlis Sukan Negeri menjadi sumber rujukan semua pihak dalam aspek pembangunan sukan di pelbagai peringkat umur dan Sukan Berprestasi Tinggi.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memberi layanan yang mesra, cepat, telus dan saksama kepada semua pelanggan.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan <i>Downtime</i> rangkaian khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi 24 jam.	744 jam	100%	0 jam	0%	744 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						

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	
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	138	100%	0	0%	138
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup	0	0%	0	0%	0
ii.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	90	100%	0	0%	90
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu hari bekerja.	9	100%	0	0%	9
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iii.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu	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	
iv.	(1) hari bekerja dari tarikh permohonan. Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	774	0%	0	0%	774
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	2	100%	0	0	2
ii.	Samakan mengenai penerima-penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun-tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan pada atau sebelum 5 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	1	100%	0	0%	1
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan diterima.	4	100%	0	0	0
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						

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	
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
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum lima belas (15) hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.	20	74%	7	26%	27
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	27	100%	0	0	27
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	5	100%	0	0%	5
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti					

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	
	pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesanan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	2	100%	0	0%	2
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		98%		2%		

BULAN : FEBRUARI 2021

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 dari 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.	479	100%	0	0%	479
ii.	Memastikan urusan permohonan deposit Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) dan tuntutan bayaran perolehan yang lengkap dan sempurna diproses dan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari waktu bekerja.	21	100%	0	0%	21
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 selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	42	100%	0	0%	42
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0	0	0	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	35	100%	0	0%	35
UNIT DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	214	100%	0	0%	214
ii.	Menyampaikan keputusan permohonan selain daripada permohonan <i>consent</i> dan premium tanah dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	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	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan Program Pembangunan lima belas (15) jenis Sukan Teras dilaksanakan di Negeri Sembilan dengan sistematik untuk melahirkan atlet elit Negeri Sembilan dan Negara.	0	0%	0	0%	0
ii.	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 dengan lengkap.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan Majlis Sukan Negeri menjadi sumber rujukan semua pihak dalam aspek pembangunan sukan di pelbagai peringkat umur dan Sukan Berprestasi Tinggi.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memberi layanan yang mesra, cepat, telus dan saksama kepada semua pelanggan.	0	0%	0	0%	0
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan tempoh gangguan <i>Downtime</i> rangkaian khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi 24 jam.	672 jam	100%	0 jam	0%	672 jam

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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	146	100%	0	0%	146
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA						
i.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup	0	0%	0	0%	0
ii.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	94	100%	0	0%	94
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu hari bekerja.	10	100%	0	0%	10
ii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan.	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.	Menguruskan permohonan penyewaan lobi kafeteria Wisma Negeri dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	364	0%	0	0%	364
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	0	0%	0	0	0
ii.	Semakan mengenai penerima-penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun-tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan pada atau sebelum 5 Januari setiap tahun.	0	0%	0	0%	0
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	0	0%	0	0%	0
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas 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 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
UNIT PENGADUAN AWAM						
i.	Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum lima belas (15) hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.	23	72%	9	28%	32
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	32	100%	0	0	32
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi 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	
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesanan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	0	0%	0	0%	0
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.5%		2.5%		

