



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN TAHUN 2022

**BULAN : JANUARI 2022**

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 dari 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.	632	100%	0	0%	632
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.	14	100%	0	0%	14
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						

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.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	69	100%	0	0%	69
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemas kini dan menyelaraskan aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	11	100%	0	0%	11
<b>BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh satu (1) hari	293	100%	0	0%	293

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	
ii.	dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.  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%
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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.	1	100%	0	0%	1
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

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.	Memberi layanan yang mesra, cepat, telus dan saksama kepada semua pelanggan.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan <i>Downtime</i> rangkaian khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi 24 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 dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	352	100%	0	0%	352
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
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	96%	4	4%	94

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.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	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 hari bekerja.	37	100%	0	0%	37
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 (1) hari bekerja dari tarikh permohonan.	0	100%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1,129	100%	0	0%	1,129
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						

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.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	15	100%	0	0	15
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.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	4	100%	0	0%	4
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan diterima.	30	100%	0	0	30
<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>						

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.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
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.	24	77%	7	23%	31
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	31	100%	0	0	31
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	4	100%	0	0%	4
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
iii.						

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.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
v.	Memulakan tindakan pengesanan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	0	100%	0	0%	0
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>97.9%</b>		<b>2.1%</b>		



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

**BULAN : FEBRUARI 2022**

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 dari 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.	660	100%	0	0%	660
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.	9	100%	0	0%	9
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	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>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	19	100%	0	0%	19
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	11	100%	0	0%	11
<b>BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
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.	253	100%	0	0%	253
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	
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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.	10	100%	0	0%	10
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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
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	
<b>PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	252	100%	0	0%	252
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
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	96%	4	4%	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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu hari bekerja.	45	100%	0	0%	45
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.	3,266	100%	0	0%	3,266
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	4	100%	0	0	4
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.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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>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
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
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.	35	76%	11	24%	46
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	46	100%	0	0	46
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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.	2	100%	0	0%	2
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	0	100%	0	0%	0
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98%</b>		<b>2%</b>		

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

**BULAN : MAC 2022**

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 dari 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.	670	100%	0	0%	670
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
<b>BAHAGIAN 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 selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	24	100%	0	0%	24
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	9	100%	0	0%	9
<b>BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
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.	328	100%	0	0%	328
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	
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan <i>Downtime</i> rangkaian khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi 24 jam.  Rujuk notis senggaraan berjadual panel VCB, Testing Relay dan pemeriksaan tamatan KVT oleh pihak TNB di bangunan Wisma Negeri.	703 jam	94.5%	41	5.5%	744 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	
<b>PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	575	100%	0	0%	575
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
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.	0	0%	0	0%	0
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	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 hari bekerja.	49	100%	0	0%	49
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.	1	100%	0	0%	1
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,468	100%	0	0%	3,468
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	6	100%	0	0%	6
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.	7000	100%	0	0%	7000
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	
<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
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
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.	36	77%	11	23%	47
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	47	100%	0	0	47
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>97.4%</b>		<b>2.6%</b>		

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

**BULAN : APRIL 2022**

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 dari 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.	457	100%	0	0%	457
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.	9	100%	0	0%	9
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	11	100%	0	0%	11

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 selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	0	0%	0	0%	0
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	16	100%	0	0%	16
<b>BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI</b>						
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.	95	100%	0	0%	95
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	
<b>MAJLIS SUKAN NEGERI</b>						
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.	6	100%	0	0%	6
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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan tempoh gangguan <i>Downtime</i> rangkaian khususnya perkhidmatan internet tidak melebihi 24 jam.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	0	0%	720 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	
<b>PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN</b>						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	375	100%	0	0%	375
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
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.	70	100%	0	0%	70
iii.	Pengeluaran keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	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 hari bekerja.	37	100%	0	0%	37
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.	1	100%	0	0%	1
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,582	100%	0	0%	4,582
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Petugas protokol akan tiba 1 jam sebelum program bermula untuk menyusun atur tugas atau tindakan bagi memastikan majlis berjalan lancar dan sempurna.	5	100%	0	0%	5
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.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	5	100%	0	0%	5
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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>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.	8	100%	0	0%	8
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
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.	19	76%	6	24%	25
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	25	100%	0	0	25
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98.2%</b>		<b>1.8%</b>		