



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023

BULAN : JANUARI 2023

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.	4	100%	0	0%	4
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).	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	194	100%	0	0%	194
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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 perkhidmatan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	744 jam	100%	0 jam	0%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	254	100%	0	0%	254
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.	200	98.03%	4	1.97%	204
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 (1) 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.	7	100%	0	0%	7
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1,786	100%	0	0%	1,786
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.	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.	3	100%	0	0%	3
iii.	Mengedarkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan pada atau sebelum 5 Januari setiap tahun.	7500	100%	0	0%	7500 (edaran selesai dilaksanakan pada Februari 2023)
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.	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	
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.	21	72%	8	28%	29
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	29	100%	0	0%	29
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	3	100%	0	0%	3
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	0%	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	
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.	1	0%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	0%	0	0%	1
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.5%		2.5%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : FEBRUARI 2023

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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	624	100%	0	0%	624
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
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
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	
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.	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
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).	4	100%	0	0%	4
BAHAGIAN 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.	327	100%	0	0%	327
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.	11	0%	0	0%	11
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 perkhidmatan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	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 diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	198	100%	0	0%	198
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.	150	97.41%	4	2.59%	154
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 (1) hari bekerja.	57	100%	0	0%	57
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.	7	100%	0	0%	7
iv.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,793	100%	0	0%	3,793
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.	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.	2	100%	0	0%	2
iii.	Mengedarkan Buku Harian Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan pada atau sebelum 5 Januari setiap tahun.	7500	100%	0	0%	7500 (edaran selesai dilaksanakan pada Februari 2022)
iv.	Mengemaskini Senarai Protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	6	100%	0	0%	6
v.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan diterima.	4	100%	0	0%	4

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.	30	65%	16	35%	46
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	46	100%	0	0	46
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	1	100%	0	0%	1
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	0%	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	
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.	1	0%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	0%	0	0%	1
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.1%		2.9%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : MAC 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	759	100%	0	0%	759
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 bekerja.	9	100%	0	0%	9
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	7	100%	0	0%	7

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.	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
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).	7	100%	0	0%	7
BAHAGIAN 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.	357	100%	0	0%	357
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.	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
UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	744 jam	100%	0 jam	0%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	302	100%	0	0%	302
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	193	96.98%	6	3.02%	199
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	55	100%	0	0%	55
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5,009	100%	0	0%	5,009

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	0	0%	0	0%	0

UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	5	100%	0	0%	5
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	0	0%	0	0%	0
iv.	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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	4	100%	0	0%	4
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.	35	65%	19	35%	54
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	54	100%	0	0	54
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	1	100%	0	0%	100
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 pengesahan 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		99.8%		0.2%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : APRIL 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	412	100%	0	0%	412
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 bekerja.	1	100%	0	0%	1
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
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	
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.	29	100%	0	0%	29
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).	1	100%	0	0%	1
BAHAGIAN 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.	160	100%	0	0%	160
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.	5	100%	0	0%	5
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	717 jam	99.5%	3 jam	0.5%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	302	100%	0	0%	302
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	91	96.80%	4	3.19%	95
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	26	100%	0	0%	26
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,425	100%	0	0%	4,425

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	0	0%	0	0%	0
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	0	0%	0	0%	0

UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	5	100%	0	0%	5
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	28	70%	12	30%	40
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	40	100%	0	0	40
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	2	100%	0	0%	2
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi 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	
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesahan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	1	100%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	100%	0	0%	1
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.6%		2.4%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : MEI 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	707	100%	0	0%	707
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 bekerja.	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4

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.	44	100%	0	0%	44
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).	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	691	100%	0	0%	691
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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.	12	100%	0	0%	12
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	696 jam	93.5%	48 jam	6.5%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	135	100%	0	0%	135
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	96	96.97%	3	3.03%	99
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	61	100%	0	0%	61
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,725.46	100%	0	0%	3,725.46

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	81	100%	0	0%	81
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	30	100%	0	0%	30

UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	4	100%	0	0%	4
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan diterima.	4	100%	0	0%	4

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%	0	0%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
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.	4	100%	0	0%	4
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi 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	
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesahan 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	0%	0	0%	0
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		99.3%		0.7%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : JUN 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	671	100%	0	0%	671
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 bekerja.	7	100%	0	0%	7
BAHAGIAN 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.	1	100%	0	0%	1
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).	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	550	100%	0	0%	550
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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.	17	100%	0	0%	17
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	712 jam	98.9%	6 jam	1.1%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	117	100%	0	0%	117
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	64	96.96%	2	3.03%	66
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	53	100%	0	0%	53
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,408	100%	0	0%	4,408

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	19	100%	0	0%	19
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	29	100%	0	0%	29

UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	6	100%	0	0%	6
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	8	100%	0	0%	8
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.	13	72%	5	28%	18
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	18	100%	0	0%	18
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	2	100%	0	0%	2
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi 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	
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesahan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	3	100%	0	0%	3
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	3	100%	0	0%	3
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		98.1%		1.9%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : JULAI 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	631	100%	0	0%	631
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 bekerja.	11	100%	0	0%	11
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
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	
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.	2	100%	0	0%	2
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).	2	100%	0	0%	2
BAHAGIAN 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.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	744 jam	100%	jam	0%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	358	100%	0	0%	358
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	42	95.45%	2	3.03%	44
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	56	100%	0	0%	56
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,277	100%	0	0%	4,277

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	60	100%	0	0%	60
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	49	100%	0	0%	49
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	3	100%	0	0%	3
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	28	78%	8	22%	36
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	36	100%	0	0%	36
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.	7	100%	0	0%	7

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 pengesahan 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		99.62%		0.38%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : OGOS 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	582	100%	0	0%	582
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 bekerja.	11	100%	0	0%	11
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4

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.	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
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).	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN 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.	133	0%	0	0%	133
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.	28	100%	0	0%	28
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	744 jam	100%	jam	0%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	366	100%	0	0%	366
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	93	100%	0	0%	93
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	51	100%	0	0%	51
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,783	100%	0	0%	4,783

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	60	100%	0	0%	60
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	33	100%	0	0%	33
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	4	100%	0	0%	4
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	19	73%	7	27%	26
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	26	100%	0	0%	26
UNIT INTEGRITI						
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.	4	100%	0	0%	4

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 pengesahan 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		97.9%		2.1%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : SEPTEMBER 2023

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.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	4	100%	0	0%	4
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).	8	100%	0	0%	8
BAHAGIAN 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.	253	0%	0	0%	253
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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	
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.	9	100%	0	0%	9
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	jam	0%	720 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.	1384	100%	0	0%	1384
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	62	96.87%	2	3.13%	64
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	49	100%	0	0%	49
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,217	100%	0	0%	4,217
iii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan					

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.	<p>Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.</p> <p>Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.</p>	46 52	100% 100%	0 0	0% 0%	46 52
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	5	100%	0	0%	5
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan diterima.	5	100%	0	0%	5
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT 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.	4	100%	0	0%	4
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	5	100%	0	0%	5
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesahan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari	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	
v.	<p>selepas dokumentasi lengkap diterima.</p> <p>Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.</p>	0	0%	0	0%	0
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.78%		2.22%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : OKTOBER 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	674	100%	0	0%	674
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 bekerja.	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	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	
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.	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
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).	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	332	100%	0	0%	332
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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.	18	100%	0	0%	18
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	744 jam	100%	0 jam	0%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	690	100%	0	0%	690
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	78	97.50%	2	2.50%	80
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	63	100%	0	0%	63
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,680	100%	0	0%	4,680

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	24	100%	0	0%	24
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	30	100%	0	0%	30
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	3	100%	0	0%	3
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	17	77%	5	23%	22
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	22	100%	0	0%	22
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	1	100%	0	0%	1
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4

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 pengesahan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	1	0%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	0%	0	0%	1
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		99.79%		0.21%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : NOVEMBER 2023

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						
	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. *Urusan menyemak dan menilai cadangan projek dilaksanakan oleh Agensi Invest NS. Pihak UPEN hanya terlibat untuk memberi ulasan/maklumbalas yang berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	738	100%	0	0%	738
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 bekerja.	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	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	
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.	3	100%	0	0%	3
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).	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	755	100%	0	0%	755
ii.	Menyampaikan keputusan pemohonan 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.	21	100%	0	0%	21
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka. Rujuk Laporan Ketersediaan 9Availability) Internet – NSGov*Net	700 jam	97.3%	20 jam	2.7%	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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	456	100%	0	0%	456
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	59	96.72%	2	3.28%	61
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	96	100%	0	0%	96
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,503	100%	0	0%	4,503

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 tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	17	100%	0	0%	17
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	39	100%	0	0%	39

UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL

i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	6	100%	0	0%	6
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	1	100%	0	0%	1
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7500	0%	0	0%	7500
iv.	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	
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	33	79%	9	21%	42
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	42	100%	0	0	42
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	3	100%	0	0%	3
ii.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi 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	
iii.	Memastikan kerahsiaan maklumat dan identiti pemberi maklumat/aduan mengikut Undang-undang yang berkuat kuasa.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memulakan tindakan pengesahan dan pengesahan aduan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas dokumentasi lengkap diterima.	3	0%	0	0%	3
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	3	0%	0	0%	3
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		99.72%		2.08%		