



# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2024

**BULAN : JANUARI 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	728	100%	0	0%	728
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.	5	26.32%	14	73.68%	19
<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.	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).	6	100%	0	0%	6
<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.	264	100%	0	0%	294
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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	261	100%	0	0%	261
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	36	85.71%	6	14.29%	42
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	87	100%	0	0%	87
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1,711	100%	0	0%	1,711

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.	13	100%	0	0%	13
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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	3	100%	0	0%	3
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	0	0%	7500	100%	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	
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	43	77%	13	23%	56
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	56	100%	0	0	56
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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.	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.	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
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98.9%</b>		<b>1.1%</b>		

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

**BULAN : FEBRUARI 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	625	100%	0	0%	625
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.	5	55.6%	14	44.4%	19
<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.	8	100%	0	0%	8
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).	0	0%	0	0%	0
<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.	408	100%	0	0%	408
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.	25	100%	0	0%	25
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	696 jam	100%	0 jam	0%	696 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.	108	100%	0	0%	108
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	69	98.57%	1	1.43%	70
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	84	100%	0	0%	84
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,117	100%	0	0%	4,117

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.	08	100%	0	0%	08
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
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	2	100%	0	0%	2
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	0	0%	7500	100%	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	
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	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.	49	72%	19	28%	68
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	68	100%	0	0	68
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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.	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 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>97.7%</b>		<b>2.3%</b>		

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

**BULAN : MAC 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	587	100%	0	0%	587
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	27%	8	73%	11
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja 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).	0	0%	0	0%	0
<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.	434	100%	0	0%	434
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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	155	100%	0	0%	155
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	79	100%	0	0%	79
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	83	100%	0	0%	83
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,767	100%	0	0%	4,767

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.	3	100%	0	0%	3
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.	24	100%	0	0%	24
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	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	
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	0%	0	0%	3
<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.	54	74%	19	26%	73
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	73	100%	0	0	73
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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.	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%</b>		<b>2%</b>		

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

**BULAN : APRIL 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	529	100%	0	0%	529
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.	2	50%	2	50%	4
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	6	100%	0	0%	6

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja 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
<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).	7	100%	0	0%	7
<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.	458	100%	0	0%	458
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.	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
<b>UNIT PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	0 jam	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.	140	100%	0	0%	140
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	60	100%	0	0%	60
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	66	100%	0	0%	66
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,605	100%	0	0%	3,605

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.	20	100%	0	0%	20
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	1	100%	0	0%	1
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	100%	0	0%	7500
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
<b>UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI</b>						
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT PENGADUAN AWAM</b>						
i.	Mengurus dan 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	80%	6	20%	30
ii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	30	100%	0	0	30
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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.	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	
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	100%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	100%	0	0%	1
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98.7%</b>		<b>1.3%</b>		

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

**BULAN : MEI 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	800	100%	0	0%	800
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	75%	1	25%	4
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	13	100%	0	0%	13

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.	8	100%	0	0%	8
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).	8	100%	0	0%	8
<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.	405	100%	0	0%	405
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.	34	100%	0	0%	34
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 perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	67	100%	0	0%	67
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	29	100%	0	0%	29
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	89	100%	0	0%	89
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,843	100%	0	0%	3,843



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	0%	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.	40	100%	0	0%	40
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
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.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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.	48	80%	12	20%	60
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	60	100%	0	0	60
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	5	100%	0	0%	5
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
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.	2	100%	0	0%	12
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98.7%</b>		<b>1.3%</b>		

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

**BULAN : JUN 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	593	100%	0	0%	593
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	25%	3	75%	4
<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.	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
<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).	2	100%	0	0%	2
<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.	478	100%	0	0%	478
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.	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
<b>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	0 jam	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.	82	100%	0	0%	82
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	23	100%	0	0%	23
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	107	100%	0	0%	107
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,327	100%	0	0%	4,327

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.	21	0%	0	0%	21
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.	20	100%	0	0%	20
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
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.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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.	42	88%	6	12%	48
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	48	100%	0	0	48
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	1	100%	0	0%	1
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2
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	100%	0	0%	1
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	100%	0	0%	1
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>99.2%</b>		<b>0.8%</b>		

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

**BULAN : JULAI 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	637	100%	0	0%	637
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
<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.	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
<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).	32	100%	0	0%	32
<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.	400	100%	0	0%	400
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.	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
<b>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	562	100%	0	0%	562
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	60	100%	0	0%	60
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	74	100%	0	0%	74
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,398	100%	0	0%	4,398

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.	30	100%	0	0%	30
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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.	37	84%	7	16%	44
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	44	100%	0	0	44
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<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



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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	100%	0	0%	0
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.	3	100%	0	0%	3
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	1	33.4%	2	66.6%	3
<b>PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN</b>		<b>98.9%</b>		<b>1.1%</b>		

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

**BULAN : OGOS 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	636	100%	0	0%	636
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
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
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	
<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).	15	100%	0	0%	15
<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.	380	100%	0	0%	380
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>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	119	100%	0	0%	119
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	62	100%	0	0%	62
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	78	100%	0	0%	78
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5,006	100%	0	0%	5,006

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.	32	100%	0	0%	32
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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.	38	90%	4	10%	42
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	42	100%	0	0	42
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
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>99.2%</b>		<b>0.8%</b>		



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

**BULAN : SEPTEMBER 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	545	100%	0	0%	545
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.	2	100%	0	0%	2
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	12	100%	0	0%	12

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.	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
<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).	3	100%	0	0%	3
<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.	489	100%	0	0%	489
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.	14	0%	0	0%	14
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>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	0 jam	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.	385	100%	0	0%	385
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	91	100%	0	0%	91
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	86	100%	0	0%	86
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,347	100%	0	0%	4,347

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.	23	100%	0	0%	23
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.	25	100%	0	0%	25
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
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.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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	90%	4	10%	39
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	39	100%	0	0	39
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
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>99.2%</b>		<b>0.8%</b>		

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

**BULAN : OKTOBER 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	594	100%	0	0%	594
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.	0	100%	4	0%	4
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8



Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<b>BADAN KAWAL SELIA AIR</b>						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja 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
<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).	3	100%	0	0%	3
<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.	420	100%	0	0%	420
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.	16	0%	0	0%	16
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>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) 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	
<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.	364	100%	0	0%	364
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	90	100%	0	0%	90
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	72	100%	0	0%	72
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4,907	100%	0	0%	4,907

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.	35	100%	0	0%	35
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	1	100%	0	0%	1
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
iv.	Memberi sebarang maklum balas bertulis dalam masa (5) lima hari selepas permohonan 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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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	88%	5	12%	41
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	41	100%	0	0	41
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
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>99.1%</b>		<b>0.9%</b>		

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

**BULAN : NOVEMBER 2024**

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>						
	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
<b>BAHAGIAN PERUMAHAN</b>						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	573	100%	0	0%	573
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.	2	50%	2	0%	4
<b>BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN</b>						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	12	100%	0	0%	12

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.	11	100%	0	0%	11
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).	4	100%	0	0%	4
<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.	411	100%	0	0%	411
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.	18	0%	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
<b>BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.  Rujuk Laporan Ketersediaan 9(Availability) Internet – NSGov*Net	720 jam	100%	0 jam	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.	547	100%	0	0%	547
<b>BAHAGIAN SUMBER MANUSIA</b>						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	18	100%	0	0%	18
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
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	67	100%	0	0%	67
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5,149	100%	0	0%	5,149

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.	13	0%	0	0%	13
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.	21	100%	0	0%	21
<b>UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL</b>						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	2	100%	0	0%	2
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	0	0%	0	0%	0
iii.	Mengedarkan Buku Harian Kerajaan Negeri Sembilan pada atau selepas 14 Januari setiap tahun.	7000	100%	0	0%	7000
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	
<b>UNIT KORPORAT</b>						
	<b><u>Seksyen Korporat</u></b>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0	1
	<b><u>Seksyen Aduan Awam</u></b>					
ii.	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.	27	87%	4	13%	31
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	31	100%	0	0	31
<b>UNIT AUDIT DALAM</b>						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
<b>UNIT INTEGRITI</b>						
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

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.	Memulakan prosiding tatatertib selepas tujuh (7) hari laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
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>99.1%</b>		<b>0.9%</b>		