



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	
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.	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
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	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).	6	100%	0	0%	6
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.	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	
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.	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 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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	261	100%	0	0%	261
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
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
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
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
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.	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	
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.	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
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.	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
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		98.9%		1.1%		

**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	
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.	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
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
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	
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.	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
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.	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	
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.	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
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 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	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	108	100%	0	0%	108
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
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
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
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
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.	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	
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.	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
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.	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
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		97.7%		2.3%		