

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : APRIL 2025

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh laporan/ ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	749	100%	0	0%	749
ii.	Memastikan urusan permohonan deposit Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) dan tuntutan bayaran perolehan yang lengkap dan sempurna diproses dan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	4	100%	0	0%	4

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh 60 hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap daripada pelanggan.	9	100%	0	0%	9
ii.	BKSA bertekad dan beriltizam mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh 5 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	8	100%	0	0%	8
BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh 1 hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	350	100%	0	0%	350
ii.	Lain-lain kategori permohonan keputusan permohonan adalah kekal dalam 14 hari dari tarikh keputusan MMK.	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 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
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan perkhidmatan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh kumulatif sebulan bagi gangguan yang tidak terjangkau.	720 jam	100%	0 jam	0%	720 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.	137	100%	0	0%	137
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkapditerima.	53	100%	0	0%	53
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup.	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.	Pengeluaran Keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	64	100%	0	0%	64
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,326	100%	0	0%	3,326
iii.	Menguruskan tempahan Rumah Peranginan Kerajaan Negeri Sembilan, Port Dickson dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan.	22	100%	0	0%	22
iv.	Menyelesaikan aduan kerosakan bangunan dan aset yang melibatkan tindakan dalaman, tertakluk kepada jenis kerosakan dalam tempoh 14 hari bekerja manakala tindakan melibatkan lantikan kontraktor tertakluk kepada peruntukan kewangan semasa.	33	100%	0	0%	33

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 PENGURUSAN MAJLIS RASMI DAN PROTOKOL						
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.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT						
i.	<u>Seksyen Korporat</u> Menjalankan kajian kepuasan pelanggan 1 kali setahun	1	100%	0	0%	1
ii.	<u>Seksyen Aduan Awam</u> Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum 15 hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.	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.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	3	100%	0	0%	3
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
ii.	Pengauditan pengurusan kewangan dilaksanakan dalam tempoh 20 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
iii.	Pengauditan prestasi dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
iv.	Pengauditan susulan dilaksanakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
UNIT INTEGRITI						
i.	Memastikan penerbitan hebahan Integriti secara digital setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
ii.	Mengangkat kertas penentuan kes untuk pertimbangan Pengerusi Lembaga Tatatertib dalam tempoh 14 hari selepas laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	0	100%	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.	Penguatkuasaan Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan bagi melindungi kerahsiaan pemberi maklumat.	0	0%	0	0%	0
iv.	Pemakluman keputusan Lembaga Tatatertib dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Lembaga Tatatertib bersidang.	0	0%	0	0%	0
v.	Pemakluman status aduan kepada pengadu dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan diterima.	2	100%	0	0%	2
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		100%		0%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : MAC 2025

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI						
i.	Menyemak dan menilai cadangan projek pembangunan oleh pihak swasta dan membuat perakuan kepada pihak berkuasa negeri dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh laporan/ ulasan lengkap dikemukakan oleh agensi berkaitan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN PERUMAHAN						
i.	Menyelesaikan setiap urusan semakan dan terimaan hasil di Kaunter Hasil dalam tempoh sepuluh (10) minit.	460	100%	0	0%	460
ii.	Memastikan urusan permohonan deposit Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) dan tuntutan bayaran perolehan yang lengkap dan sempurna diproses dan diluluskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	7	100%	0	0%	7
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	8	100%	0	0%	8

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh 60 hari bekerja selepas menerima permohonan lengkap daripada pelanggan.	28	100%	0	0%	28
ii.	BKSA bertekad dan beriltizam mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh 5 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	3	100%	0	0%	3
BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh 1 hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	256	100%	0	0%	256
ii.	Lain-lain kategori permohonan keputusan permohonan adalah kekal dalam 14 hari dari tarikh keputusan MMK.	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 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
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan perkhidmatan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh kumulatif sebulan bagi gangguan yang tidak terjangkau.	744 jam	100%	0 jam	0%	744 jam
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan diselesaikan dalam tempoh 14 hari bekerja.	142	100%	0	0%	142
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkapditerima.	152	100%	0	0%	152
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh 6 bulan dari tarikh iklan ditutup.	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.	Pengeluaran Keputusan urusan kenaikan pangkat Kumpulan Pelaksana dalam tempoh 4 bulan dari tarikh tutup iklan jawatan kenaikan pangkat.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	3	100%	0	0%	3
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	5,044	100%	0	0%	5,044
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.	33	100%	0	0%	33

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 PENGURUSAN MAJLIS RASMI DAN PROTOKOL						
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.	0	0%	0	0%	0
UNIT KORPORAT						
i.	<u>Seksyen Korporat</u> Menjalankan kajian kepuasan pelanggan 1 kali setahun	1	100%	0	0%	1
ii.	<u>Seksyen Aduan Awam</u> Mengurus dan menyelesaikan aduan orang ramai terhadap agensi kerajaan dalam tempoh maksimum 15 hari bekerja untuk kes aduan biasa. Bagi kes aduan kompleks, tempoh penyelesaian bergantung kepada tahap kompleksiti aduan.	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	
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	5	100%	0	0%	5
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	6	100%	0	0%	6
ii.	Pengauditan pengurusan kewangan dilaksanakan dalam tempoh 20 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
iii.	Pengauditan prestasi dilaksanakan dalam tempoh 30 hari bekerja	1	100%	0	0%	1
iv.	Pengauditan susulan dilaksanakan dalam tempoh 3 hingga 5 hari bekerja	0	0%	0	0%	0
UNIT INTEGRITI						
i.	Memastikan penerbitan hebahan Integriti secara digital setiap bulan.	1	100%	0	0%	1
ii.	Mengangkat kertas penentuan kes untuk pertimbangan Pengerusi Lembaga Tatatertib dalam tempoh 14 hari selepas laporan dan dokumentasi lengkap diterima.	2	100%	0	0%	2

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
iii.	Penguatkuasaan Polisi Perlindungan Pemberi Maklumat Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan bagi melindungi kerahsiaan pemberi maklumat.	0	0%	0	0%	0
iv.	Pemakluman keputusan Lembaga Tatatertib dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Lembaga Tatatertib bersidang.	5	100%	0	0%	5
v.	Pemakluman status aduan kepada pengadu dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan diterima.	3	100%	0	0%	3
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		100%		0%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : FEBRUARI 2025

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.	542	100%	0	0%	542
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.	4	50%	4	50%	8
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	9	100%	0	0%	9

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	0	0%	0	0%	0
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	1	100%	0	0%	1
BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	446	100%	0	0%	446
ii.	Menyampaikan keputusan permohonan selain daripada permohonan <i>consent</i> dan premium tanah dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	0	0%	0	0%	0%

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan Program Pembangunan lima belas (15) jenis Sukan Teras dilaksanakan di Negeri Sembilan dengan sistematik untuk melahirkan atlet elit Negeri Sembilan dan Negara.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima dengan lengkap.	10	100%	0	0%	10
iii.	Memastikan Majlis Sukan Negeri menjadi sumber rujukan semua pihak dalam aspek pembangunan sukan di pelbagai peringkat umur dan sukan berprestasi tinggi.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memberi layanan yang mesra, cepat, telus dan saksama kepada semua pelanggan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT						
i.	Memastikan perkhidmatan dan internet tidak tergendala melebihi 24 jam dalam tempoh sebulan bagi gangguan yang tidak terjangka.	672 jam	100%	0 jam	0%	672 jam

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
PEJABAT MENTERI BESAR NEGERI SEMBILAN						
i.	Setiap permohonan bantuan yang telah lengkap dan mendapat kelulusan akan dibayar dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	196	100%	0	0%	196
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	92	100%	0	0%	92
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.	4	100%	0	0%	4
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3,932	100%	0	0%	3,932

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.	23	100%	0	0%	23
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
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.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT KORPORAT						
	<u>Seksyen Korporat</u>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
	<u>Seksyen Aduan Awam</u>					
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.	10	100%	0	0%	10
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	10	100%	0	0%	10
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
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

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.	3	100%	0	0%	3
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	3	100%	0	0%	3
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		100%		0%		

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

BULAN : JANUARI 2025

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.	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	40%	2	0%	5
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN						
i.	Memproses tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3	100%	0	0%	3

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
BADAN KAWAL SELIA AIR						
i.	Mendahulukan pelanggan dan komited menguruskan pengeluaran lesen Abstraksi Air Mentah dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima daripada pelanggan.	6	100%	0	0%	6
ii.	Mengambil tindakan terhadap aduan di bawah Akta Air 1920 dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
LEMBAGA PELANCONGAN NEGERI SEMBILAN						
i.	Mengemas kini dan menyelaras aktiviti pelancongan sebanyak lima puluh dua (52) kali setahun melalui media sosial rasmi Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan (LPNS).	7	100%	0	0%	7
BAHAGIAN DEWAN UNDANGAN NEGERI						
i.	Menyampaikan keputusan bagi kategori (i) <i>consent</i> dan (iv) premium pembangunan tanah kepada pemohon/agensi Kerajaan dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Sembilan.	387	100%	0	0%	387
ii.	Menyampaikan keputusan permohonan selain daripada permohonan <i>consent</i> dan premium tanah dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan.	0	0%	0	0%	0%

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
MAJLIS SUKAN NEGERI						
i.	Memastikan Program Pembangunan lima belas (15) jenis Sukan Teras dilaksanakan di Negeri Sembilan dengan sistematik untuk melahirkan atlet elit Negeri Sembilan dan Negara.	0	0%	0	0%	0
ii.	Memastikan bantuan pengelolaan sukan, penyertaan pertandingan, perolehan peralatan sukan dan penganjuran program-program sukan oleh Persatuan Sukan Negeri diberi tidak lewat empat belas (14) hari dari tarikh permohonan diterima dengan lengkap.	5	100%	0	0%	5
iii.	Memastikan Majlis Sukan Negeri menjadi sumber rujukan semua pihak dalam aspek pembangunan sukan di pelbagai peringkat umur dan sukan berprestasi tinggi.	0	0%	0	0%	0
iv.	Memberi layanan yang mesra, cepat, telus dan saksama kepada semua pelanggan.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN 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.	95	100%	0	0%	95
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA						
i.	Memproses semua urusan perkhidmatan kakitangan jabatan Negeri dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.	44	100%	0	0%	44
ii.	Menguruskan pengisian jawatan kontrak dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
iii.	Memastikan semua urusan kenaikan pangkat bagi Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Pelaksana di Pentadbiran Kerajaan dilaksanakan dalam tempoh empat (4) bulan dari tarikh iklan ditutup.	0	0%	0	0%	0
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN						
i.	Mengemukakan keputusan permohonan kenderaan oleh warga PSUKNS melalui Sistem Tempahan Kenderaan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	62	100%	0	0%	62
ii.	Menyelesaikan semua tuntutan bayaran dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1,804	100%	0	0%	1,804

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	100%	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
UNIT PENGURUSAN MAJLIS DAN PROTOKOL						
i.	Mengemas kini senarai protokol dalam masa (1) satu hari selepas menerima notis perubahan daripada pihak berkenaan.	6	100%	0	0%	6
ii.	Semakan mengenai penerima Darjah Kebesaran, Bintang Dan Pingat bagi tahun terdahulu dibuat dalam masa (3) tiga hari bekerja selepas permohonan diterima.	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.	0	0%	0	0%	0

Bil.	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
UNIT KORPORAT						
	<u>Seksyen Korporat</u>					
i.	Menjalankan kajian kepuasan pelanggan satu (1) kali setahun	1	100%	0	0%	1
	<u>Seksyen Aduan Awam</u>					
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.	4	100%	0	0%	4
iii.	Memaklumkan keputusan penyelesaian aduan kepada pengadu dalam masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diselesaikan.	4	100%	0	0%	4
UNIT AUDIT DALAM						
i.	Laporan pengauditan dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	0	0%	0	0%	0
UNIT INTEGRITI						
i.	Memperkasakan pembudayaan integriti dalam kalangan penjawat awam dan memantapkan keutuhan tadbir urus dalam sistem pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan.	0	0%	0	0%	0

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.	4	100%	0	0%	4
v.	Mengemukakan maklum balas aduan kepada pengadu dalam masa tujuh (7) hari setelah aduan selesai.	2	50%	2	50%	4
PERATUS: PENCAPAIAN KESELURUHAN		100%		0%		