Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan NRES Tahun 2024

SEKTOR	BAHAGIAN / UNIT	JANJI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD JAN - JUN 2024	JUMLAH MENEPATI STANDARD JUL - DIS 2024
Sektor Sumber Asli	BAHAGIAN TANAH, UKUR DAN GEOSPATIAL	Memberi maklum balas mengenai isu/aduan berkaitan pengurusan dan pentadbiran tanah milik Persekutuan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh dokumen diterima	1	1
Sektor Sumber Asli	BAHAGIAN PENGURUSAN PERHUTANAN DAN BIODIVERSITI	Memberi maklum balas keputusan dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan lengkap Permit Khas di bawah Jadual Kedua Akta Pemuliharaan Hidupan Liar 2010 [Akta 716]	6	8
Sektor Sumber Asli	BAHAGIAN MINERAL DAN GEOSAINS	Mengeluarkan keputusan permohonan permit eksport mineral dan bahan batuan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	1,104	1,333
Sektor Sumber Asli	PUSAT GEOSPATIAL NEGARA	Menyediakan maklumat geospatial melalui ketersediaan aplikasi carian maklumat geografi sehingga 97.5 peratus.	600	621
Sektor Kelestarian Alam	BAHAGIAN PENGURUSAN ALAM SEKITAR	Memberi maklum balas / ulasan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen / emel berkenaaan pertanyaan, perkara dan isu yang melibatkan alam sekitar	456	472
Sektor Kelestarian Alam	BAHAGIAN PERUBAHAN IKLIM	Memberikan maklum balas dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen / emel berkenaaan pertanyaan, perkara dan isu yang melibatkan perubahan iklim dan inisiatif lestari.	10	25
Sektor Pengurusan	BAHAGIAN KEWANGAN DAN PEROLEHAN	Membuat pembayaran bil dan invois tidak melebihi 14 hari.	64,429	75,501
Sektor Pengurusan	BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	Mengeluarkan surat arahan Penempatan dan Pertukaran Pegawai dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh pegawai melaporkan diri	252	167
Sektor Pengurusan	BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT	Memastikan aduan ICT yang diterima diambil tindakan dalam tempoh 1 hari bekerja dan menyelesaikan masalah berkaitan dengan peralatan IT dalam tempoh 5 hari bekerja mengikut kompleksiti dari tarikh aduan	472	122

SEKTOR	BAHAGIAN / UNIT	JANJI PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD JAN - JUN 2024	JUMLAH MENEPATI STANDARD JUL - DIS 2024
Unit di bawah KSU	UNIT UNDANG-UNDANG	Memberi nasihat undang-undang/menyemak dokumen perundangan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap manakala bagi isu dan dokumen perundangan yang lebih kompleks, dalam tempoh 1-3 bulan dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat yang lengkap	189	183
Unit di bawah KSU	UNIT INTEGRITI	Menerima dan mengambil tindakan terhadap aduan integriti yang diterima a. Mengemukakan akuan penerimaan kepada pengadu –Tempoh: Satu (1) hari bekerja selepas aduan diterima.	1	4
Unit di bawah KSU	UNIT INTEGRITI	Menerima dan mengambil tindakan terhadap aduan integriti yang diterima b. Mengemukakan aduan kepada pihak berkaitan untuk tindakan dalam tempoh: Tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima.	7	14
Unit di bawah KSU	BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK DAN HUBUNGAN ANTARABANGSA	Menyediakan maklum balas keputusan Mesyuarat Jemaah Menteri yang memerlukan tindakan segera dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh maklum balas diterima	35	21
Unit di bawah KSU	UNIT AUDIT DALAM	Menyedia dan mengemukakan Rancangan Audit Tahunan kepada Perbendaharaan Malaysia sebelum atau pada 31 Januari setiap tahun semasa	1	1
Unit di bawah KSU	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	Memberi maklum balas awal terhadap aduan yang diterima dalam tempoh 14 hari bekerja.	905	770