

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN JUN 2010**

1. PROGRAM CAWANGAN LATIHAN, BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                     |
| Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya mengikut <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun | 257  | 32.5                | 526  | 67.5                      | 783                 |

2. PROSEDUR KERJA PROTOKOL, JABATAN PROTOKOL

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                     |
| Mengeluarkan kad pengenalan diplomatik dan bukan diplomatik kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | -  | -                   | -  | -                         | -                   |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan | 267  | 100                 | -  | -                         | 267                 |
| Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli   | 24   | 96                  | 1  | 4%                        | 25                  |

|   |    |      |    |      |    |
|---|----|------|----|------|----|
| kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan                                    |    |      |    |      |    |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan | 14 | 100  | -  | -    | 14 |
| Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  | 32 | 97   | 1% | 3%   | 33 |
| Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  | 74 | 98.7 | 1  | 1.3% | 75 |
| Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | 28 | 100  | -  | -    | 28 |
| Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan  | 66 | 100  | -  | -    | 66 |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | 14 | 100  | -  | -    | 14 |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | -  | -    | -  | -    | -  |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | 18 | 100  | -  | -    | 18 |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai setem  | 14 | 100  | -  | -    | 14 |

|   |    |     |   |   |    |
|---|----|-----|---|---|----|
| dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  |    |     |   |   |    |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  | -  | -   | - | - | -  |
| Pembelian / penjualan hartanah  | -  | -   | - | - | -  |
| Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  | 82 | 100 | - | - | 82 |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan  | -  | -   | - | - | -  |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan   | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Penyediaan buku Diplomatik dan Konsular <b>dua kali setahun</b> (Edaran setiap Januari)   | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Lawatan Negara / Rasmi / Kerja ke Malaysia  | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Lawatan Negara SPB Yang Dipertuan Agong   | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Penyerahan Watikah Ketua Perwakilan Asing   | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Penerimaan watikah bagi Ketua Perwakilan Malaysia   | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Penyediaan Surat Tauliah pelantikan Konsul Jeneral dan Konsul Malaysia di luar Negara / surat penerimaan lantikan rasmi Konsul Jeneral / Konsul / Konsul Kehormat Asing / ke Malaysia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terimaan | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |
| Memaklumkan cadangan pengurniaan Darjah Kebesaran / Bintang / Persekutuan Malaysia kepada warga kepada  | 0  | 0   | 0 | 0 | 0  |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Perwakilan Malaysia di luar Negara / Perwakilan Asing di Malaysia dan Bintang / Pingat Kebesaran Negara Asing kepada warga Malaysia kepada JPM (Istiadat) dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> selepas menerima surat pemberitahuan                      |   |   |   |   |   |
| Memaklumkan kehadiran wakil Malaysia di Majlis Resepsi Hari Kebangsaan Perwakilan Asing dalam tempoh <b>2 minggu sebelum</b> hari resepsi  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mengemukakan permohonan kunjungan hormat / perpisahan oleh Ketua Perwakilan Asing ke atas SPB Yang Di Pertuan Agong / Sultan / Yang Dipertua Negeri / Menteri Kabinet / Menteri Besar / dalam tempoh <b>4 hari bekerja</b> selepas menerima permohonan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

### 3. UNIT SOKONGAN TEKNIKAL, BAHAGIAN ICT

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                     |
| <u>Aduan Kerosakan Peralatan ICT</u><br><br>Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh masa 2 hari</b> | 130  | 100                 | 0  | 0                         | 130                 |

4. PENGURUSAN ADUAN, UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                                   |
| Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh <b>15 hari</b>  | 13   | 68.4                | 6  | 31.6                      | 19                                |
| Menghantar Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan                            | 1  | 5.3                 | 18   | 94.7                      | 19                                |
| Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu   | 19   | 100                 | 0  | 0                         | 19                                |
| Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja | 0  | 0                   | 19   | 100                       | 19                                |
| Menyelaras Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam sekali (1) setiap bulan                            | 1  | 100                 | 0  | 0                         | 1                                 |
| Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .             | 2  | 33.3                | 4  | 66.7                      | 6<br><br>(LAPORAN PEMANTAUAN BPA) |

5. PENGURUSAN DAN SOKONGAN, BAHAGIAN KONSULAR

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                     |
| <u>Pengesahan Rakyat Malaysia</u><br><br>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan | 22   | 100                 | 0  | 0                         | 22                  |

|  |       |     |   |   |       |
|--|-------|-----|---|---|-------|
| rakyat Malaysia yang Oditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan   |       |     |   |   |       |
| <u>Pengesahan rakyat Malaysia yang meninggal dunia</u><br><br>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan                         | 26    | 100 | 0 | 0 | 26    |
| <u>Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u><br><br>Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan                          | 0     | 0   | 0 | 0 | 0     |
| <u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u><br><br>Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri) | 11    | 100 | 0 | 0 | 11    |
| <u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u><br><br>Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima                          | 2,589 | 100 | 0 | 0 | 2,589 |
| <u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u><br><br>Menerima dan  | 35    | 100 | 0 | 0 | 35    |

|  |   |     |   |     |   |
|--|---|-----|---|-----|---|
| <p>melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima</p>   |   |     |   |     |   |
| <p><u>Uruskan dokumen perjalanan bagi warganegara asing yang tiada perwakilan di Malaysia</u></p> <p>Membantu rakyat asing yang tidak mempunyai Perwakilan di Malaysia mendapatkan dokumen perjalanan (kerana kehilangan atau kecurian passport) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan</p> | 2 | 100 | 0 | 0   | 2 |
| <p><u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u></p> <p>Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan</p>   | 6 | 100 | 0 | 0   | 6 |
| <p><u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u></p> <p>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan</p>   | 0 | 0   | 8 | 100 | 8 |
| <p><u>Kelulusan diplomatik kapal laut Malaysia</u></p> <p>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi kapal laut kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh</p>  | 0 | 0   | 8 | 100 | 8 |

|  |     |      |     |     |     |
|--|-----|------|-----|-----|-----|
| penerimaan   |     |      |     |     |     |
| <u>Kelulusan diplomatik pesawat Negara asing</u><br><br>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan asing untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan       | 0   | 0    | 104 | 100 | 104 |
| <u>Kelulusan diplomatik kapal laut Negara asing</u><br><br>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi kapal laut kepunyaan kerajaan asing untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan | 0   | 0    | 6   | 100 | 6   |
| <u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u><br><br>Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan   | 78  | 97.5 | 2   | 2.5 | 80  |
| <u>Penghantaran dokumen mahkamah</u><br><br>Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan  | 15  | 100  | 0   | 0   | 15  |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u><br><br>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u><br><br>a) warganegara Malaysia dengan perakuan  | 743 | 100  | 0   | 0   | 743 |



|   |     |     |   |   |     |
|---|-----|-----|---|---|-----|
| bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan   |     |     |   |   |     |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u><br><br>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u><br><br>a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dan warganegara asing dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan | 611 | 100 | 0 | 0 | 611 |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u><br><br>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u><br><br>a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan                           | 158 | 100 | 0 | 0 | 158 |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u><br><br>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u><br><br>a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan                            | 133 | 100 | 0 | 0 | 133 |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u><br><br>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan  | 504 | 100 | 0 | 0 | 504 |

|  |                                |     |   |   |                                |
|--|--------------------------------|-----|---|---|--------------------------------|
| <u>Permohonan waiver</u><br>Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objection</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan | 5                              | 100 | 0 | 0 | 5                              |
| <u>Pengesahan dokumen</u><br>Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan  | RM 239,310.00 @ 15,954 dokumen | 100 | 0 | 0 | RM 239,310.00 @ 15,954 dokumen |

#### 6. PENGURUSAN, BAHAGIAN KEWANGAN DAN AKAUN

| Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ 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 |                     |
| Jumlah pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) sehingga ke Bahagian Kewangan untuk dibuat pembayaran tempoh <b>14 hari</b> dalam stesyen, <b>30 hari</b> di luar stesyen   | 139  | 100                 | -  | -                         | 139                 |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa <b>2 hingga 4 hari</b> | 139  | 100                 | -  | -                         | 139                 |
| ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.  | 139  | 100                 | -  | -                         | 139                 |
| eSPKB  | 9  | 100                 | -  | -                         | 9                   |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)   | 4  | 3                   | 135  | 97                        | 139                 |

