

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN MAC 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 mengikuti <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	0	0	0	0	0

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	51	100	0	0	100
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	264	91	25	9	289
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli	33	100	0	0	33

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	42	93	3	7	45
Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	26	100	0	0	26
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	116	98	2	2	118
Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	29	97	1	3	30
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	74	100	0	0	74
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	22	100	0	0	22
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	2	100	0	0	2
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	7	100	0	0	7
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem	11	100	0	0	11

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	0	0	0	0	0
Pembelian / penjualan hartanah	0	0	0	0	0
Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	56	100	0	0	56
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	3	100	0	0	3
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>  Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh masa 2 hari</b>	166	100	0	0	

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>	22	96	1	4	23

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>  Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia yang ditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan					
<u>Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u>  Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan					
<u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u>  Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh					

<p><b>3 hari bekerja</b> (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri)</p>					
<p><u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u></p> <p>Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima</p>					
<p><u>Kematian waganegara asing di Malaysia</u></p> <p>Menerima dan 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>					
<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>					
<p><u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u></p> <p>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat</p>					

<p>kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan</p>					
<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 penerimaan</p>					
<p><u>Kelulusan diplomatik pesawat Negara asing</u></p> <p>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</p>					
<p><u>Kelulusan diplomatik kapal laut Negara asing</u></p> <p>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</p>					
<p><u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u></p> <p>Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>Penghantaran dokumen</u></p>					

<p><u>mahkamah</u></p> <p>Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u></p> <p>a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u></p> <p>a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dan warganegara asing dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u></p> <p>a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan</p>					

permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>  a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan waiver</u>  Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objectionn</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Pengesahan dokumen</u>  Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan					

#### 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	131	100	0	0	131

stesyen					
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>	131	100	0	0	131
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	131	100	0	0	131
eSPKB	7	100	0	0	7
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	17	13	114	87	131