

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN SEPTEMBER 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	437	31.11	968	68.89	1405
Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>1 hari</b> dalam <b>setahun</b>	1119	79.64	286	20.36	1405

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	103	100	0	0	103
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>14 hari</b>	368	99	2	1	370

<b>bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	25	96	1	4	26
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	31	94	2	6	33
Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	20	91	2	9	22
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	91	99	1	1	92
Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	27	78	8	22	35
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	52	100	0	0	52
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	8	100	0	0	8
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam	8	100	0	0	8

tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	14	93	1	7	15
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	70	100	0	0	70
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
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 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	0	0	0	0	0
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>	109	100	0	0	109

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>	1	20	4	80	5
Menghantar Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan/ Memaklumkan kepada pihak BPA melalui emel (salinan kepada) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan	2	40	3	60	5
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	5	100	0	0	5
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	0	0	5	100	5
Menyelaras Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam sekali (1) setiap bulan	0	0	1	100	1
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	3	33.3	9	66.7	12  (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 yang ditangkap/ditahan</u>  Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia yang Oditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan	20	100	0	0	20
<u>Pengesahan rakyat Malaysia yang meninggal dunia</u>  Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan	2	100	0	0	2
<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	0	0	0	0	0
<u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u>  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	9	100	0	0	9

tempatan di luar negeri)					
<u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u>  Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima	1,141	100	0	0	1,141
<u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u>  Menerima dan melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima	51	100	0	0	51
<u>Uruskan dokumen perjalanan bagi warganegara asing yang tiada perwakilan di Malaysia</u>  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	2	100	0	0	2
<u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u>  Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan	10	100	0	0	10
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u>  Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di	0	0	11	100	11

perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan					
<u>Kelulusan diplomatik kapal laut Malaysia</u>  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	0	0	3	100	3
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Negara asing</u>  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	108	100	108
<u>Kelulusan diplomatik kapal laut Negara asing</u>  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	11	100	11
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u>  Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	28	66.7	14	33.3	42
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u>  Menguruskan	10	100	0	0	10



permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u>  a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan	1,014	100	0	0	1,014
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u>  a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dan warganegara asing dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	444	100	0	0	444
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>  a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan	242	100	0	0	242
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>	176	100	0	0	176

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	121	100	0	0	121
<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	0	0	0	0	0
<u>Pengesahan dokumen</u>  Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan	RM 212,540.00 @ 14,169 Dokumen	100	0	0	RM 212,540 @ 14,169 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	111	100	0	0	111
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam	111	100	0	0	111

tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa <b>2 hingga 4 hari</b>					
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	111	100	0	0	111
eSPKB	8	100	0	0	8
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	20	18	91	82	111