

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN DISEMBER 2009**

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 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun	1,143	84.6	208	15.4	1,351

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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli	17	60	8	32	25

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	
kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	17	71	7	29	24
Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	21	84	4	16	25
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	62	81	15	19	77
Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	21	95	1	5	22
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan	41	100	0	0	41
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	12	100	0	0	12
Mengesahkan kelayakan tuntutanbayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	1	100	0	0	1
Mengesahkan kelayakan tuntutanbayaran balik	8	100	0	0	8

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	
cukai perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	10	83	2	17	12
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja 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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	75	99	1	1	76
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	3	100	0	0	3
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Penyediaan buku Diplomatik dan Konsular datu kali setahun (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	2	100	0	0	2
Penyediaan Surat Tauliah pelantikan Konsul Jeneral dan Konsul Malaysia di	1	100	0	0	1

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	
luar Negara / surat penerimaan lantikan rasmi Konsul Jeneral / Konsul / Konsul Kehormat Asing / ke Malaysia dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terimaan					
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 5 hari bekerja selepas menerima surat pemberitahuan	0	0	0	0	0
Memaklumkan kehadiran wakil Malaysia di Majlis Resepsi Hari Kebangsaan Perwakilan Asing dalam tempoh 2 minggu sebelum 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 4 hari bekerja 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 tempoh masa 2 hari	97	100	0	0	97

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	11	84.6	2	15.4	13

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	0	0	0	0	0

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	
meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja 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 10 hari bekerja 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 3 hari bekerja (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri)	1	100	0	0	1
<u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u> Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima	1,495	100	0	0	1,495
<u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u> Menerima dan melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima	38	100	0	0	38

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	
<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 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan</p>	3	100	0	0	3
<p><u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u></p> <p>Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan</p>	0	0	0	0	0
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan</p>	17	100	0	0	17
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan</p>	2	100	0	0	2

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>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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	73	100	0	0	73
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	7	100	0	0	7
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	49	90.74	5	9.25	54
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	15	100	0	0	15
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil	1,136	100	0	0	1,136

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	
<p>Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u></p> <p>a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh 1 hari 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 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan</p>	550	100	0	0	550
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan</p>	286	100	0	0	286
<p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u></p> <p>a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam</p>	142	100	0	0	142

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	
tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	404	100	0	0	404
<u>Permohonan waiver</u> Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objectionn</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	0	0	0	0	0
<u>Pengesahan dokumen</u> Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan	RM 245,984.000	100	0	0	RM 245,984.00

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	
Pengeluaran Pesanan Kerajaan dalam tempoh 1 – 2 hari, sebaik notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dari Bahagian/ Jabatan dan padanan bayaran dilakukan oleh Cawangan Perbekalan (LO) Pengeluaran	180	100	0	0	180
Memproses Pesanan Kerajaan (LO) yang diterima semula dari Bahagian/ Jabatan dalam tempoh 1 – 2 hari untuk dikemukakan ke Bahagian Kewangan (pembayaran tempoh 14 hari dalam stesen, 30 hari luar stesen)	174	89.5	6	10.5	180
Melaksanakan/ memproses eSPKB mengikut agensi/ pembekal dalam tempoh 1 – 2 hari (agensi yang dikecuali ekrana tidak berdaftar)	3	100	0	0	3
Memantau/ menyelaras keperluan/ kepuasan pelanggan (Bahagian/ Jabatan) berdasarkan Borang Rekod Prestasi Pembekal yang diterima semula	0	0	0	0	0