

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN FEBRUARI 2011**

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	
1. Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya mengikuti <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	51	3.63%	1353	96.37%	1404
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>1 hari</b> dalam <b>setahun</b>	439	31.27%	965	68.73%	1404

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	
1. Mengeluarkan kad pengenalan diplomatik dan bukan diplomatik kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	90	95	5	5	95
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>10 hari</b>	225	100	0	0	225

<b>bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
3. 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	31	97	1	3	32
4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	33	94	2	6	35
5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	19	91	2	9	21
6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	91	95	5	5	96
7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	19	100	0	0	19
8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	43	100	0	0	43
9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	11	100	0	0	11
10. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan	9	100	0	0	9

bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	7	88	1	12	8
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
14. Pembelian / penjualan hartanah	0	0	0	0	0
15. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	41	100	0	0	41
16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima 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>1. 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>	139	100	0	0	139

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	
1. Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh <b>15 hari</b>	16	53.3	14	46.7	30
2. Menghantar Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan/ Memaklumkan kepada pihak BPA melalui emel (salinan kepada) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan	30	100	0	0	30
3. Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	30	100	0	0	30
4. Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	0	0	30	100	30
5. Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	4	100	0	0	4

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	
<p><u>1. Pengesahan Rakyat Malaysia yang ditangkap/ditahan</u></p> <p>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</p>	55	100%	0	0	55
<p><u>2. Pengesahan rakyat Malaysia yang meninggal dunia</u></p> <p>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan</p>	8	100%	0	0	8
<p><u>3. Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u></p> <p>Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan</p>	2	100%	0	0	2
<p><u>4. Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u></p> <p>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</p>	8	100%	0	0	8

tempatan di luar negeri)					
<u>4. 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	1,314	100%	0	0	1,314
<u>5. 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	44	100%	0	0	44
<u>6. 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	1	100%	0	0	1
<u>7. Kehilangan warga asing di Malaysia</u>  Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan	0	0	0	0	0
<u>8. Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u>  Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki	0	0	9	100%	9

ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan					
<u>9. 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	4	100%	4
<u>10. 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	65	100%	65
<u>11. 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	13	100%	13
<u>12. Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u>  Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	99	86.84%	11	18.03%	61
<u>13. Penghantaran dokumen mahkamah</u>					

Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	20	100%	0	0	20
<u>14. 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	153	100%	0	0	153
<u>15. 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	612	100%	0	0	612
<u>16. 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	4	100%	0	0	4
<u>17. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui</u>	157	100%	0	0	157



<u>Pos</u> a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>18. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	176	100%	0	0	176
<u>19. 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>20. Pengesahan dokumen</u> Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan	RM 188,910 @ 12,594 Dokumen	100%	0	0	0

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	
1. 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	0	0	139
2. 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	0	0	139
3. ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	138	100	0	0	138
4. eSPKB	1	100	0	0	1
5. Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	20	14	119	86	139