

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN MAC 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 sekurang0kurangnya mengikut 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun	84	5.98%	1320	94.01%	1404
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang0kurangnya 1 hari dalam setahun	552	39.32%	852	60.68%	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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	127	100%	0	0	127
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 10 hari	339	99%	3	1%	342

bekerja dari tarikh terima permohonan					
3. Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	31	100%	0	0	31
4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	26	96%	1	4%	27
5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	23	96%	1	4%	24
6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	104	100%	0	0	104
7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	26	100%	0	0	26
8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan	98	100%	0	0	98
9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	32	100%	0	0	32
10. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan	9	100%	0	0	9

bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan					
12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	21	95%	1	5%	22
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja 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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	53	98%	1	2%	54
16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja 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>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	120	100	0	0	120

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 15 hari	13	86.7	2	13.3	15
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	15	100	0	0	15
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	15	100	0	0	15
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	0	0	15	100	15
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi 10 saat .	3	100	0	0	3

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 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan	81	100%	0	0	81
<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	4	100%	0	0	4
<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	4	100%	0	0	4

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 3 hari bekerja selepas laporan diterima	1,358	100%	0	0	1,358
<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	13	100%	0	0	13
<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 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan	1	100%	0	0	1
<u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u> Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan	2	100%	0	0	2
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u> Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di	0	0	16	100%	16

perairan negara asing dalam tempoh 10 hari bekerja 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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	0	0	7	100%	7
<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	0	0	129	100%	129
<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	0	0	13	100%	13
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	50	81.97%	11	18.03%	61
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan					

permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	21	100%	0	0	21
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	183	100%	0	0	183
<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 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	715	100%	0	0	715
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	15	100%	0	0	15
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>	185	100%	0	0	185

a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam 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	603	100%	0	0	603
<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	RM163,260 @ 12594 Dokumen	100%	0	0	RM163,260 @ 12594 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 14 hari dalam stesyen, 30 hari di luar stesyen	193	100	0	0	193
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari	193	100	0	0	193
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	188	100	0	0	188
eSPKB	5	100	0	0	5
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	15	8	178	92	193