

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

1. 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 | 61 | 100 | 0 | 0 | 61 |
| <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 | 3 | 100 | 0 | 0 | 3 |
| <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 | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| <u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u> Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia | 3 | 100 | 0 | 0 | 3 |

| | | | | | |
|---|-----|-----|---|---|-----|
| yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh 3 hari bekerja (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa 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 | 587 | 100 | 0 | 0 | 587 |
| <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 | 3 | 100 | 0 | 0 | 3 |
| <u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u> Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan | 1 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| <u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u> 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 | 30 | 100 | 0 | 0 | 30 |
| <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 | 1 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| <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 | 120 | 100 | 0 | 0 | 120 |
| <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 | 3 | 100 | 0 | 0 | 3 |
| <u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh | 55 | 100 | 0 | 0 | 55 |

| | | | | | |
|---|-----|-----|---|---|-----|
| penerimaan permohonan | | | | | |
| <u>Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan | 12 | 100 | 0 | 0 | 12 |
| <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 | 854 | 100 | 0 | 0 | 854 |
| <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 | 639 | 100 | 0 | 0 | 639 |
| <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 | 129 | 100 | 0 | 0 | 129 |
| <u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> | | | | | |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|-----|---|---|---------------------------------------|
| <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u></p> <p>a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan</p> | 216 | 100 | 0 | 0 | 216 |
| <p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan</p> | 325 | 100 | 0 | 0 | 325 |
| <p><u>Permohonan waiver</u></p> <p>Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objection</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan</p> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <p><u>Pengesahan dokumen</u></p> <p>Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan</p> | <p>RM 200,240.00 @ 13,983 dokumen</p> | 100 | 0 | 0 | <p>RM 200,240.00 @ 13,983 dokumen</p> |

2. PENGURUSAN DAN SOKONGAN, 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 | 83 | 100 | 0 | 0 | 83 |
| 2. 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 | 294 | 97.3 | 8 | 2.7 | 302 |
| 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 | 36 | 100 | 0 | 0 | 36 |
| 4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 28 | 100 | 0 | 0 | 28 |
| 5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 23 | 95.8 | 1 | 4.2 | 24 |
| 6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 64 | 100 | 0 | 0 | 64 |

| | | | | | |
|--|-----|------|---|-----|-----|
| 7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 28 | 93.3 | 2 | 6.7 | 30 |
| 8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan | 111 | 98.2 | 2 | 1.8 | 113 |
| 9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 21 | 100 | 0 | 0 | 21 |
| 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 bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 24 | 100 | 0 | 0 | 24 |
| 12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 12 | 85.7 | 2 | 4.3 | 14 |
| 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 | 61 | 98.3 | 1 | 1.7 | 62 |
| 16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | 5 | 100 | 0 | 0 | 5 |

3. 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 | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 |
| 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 | 10 | 100 | 0 | 0 | 10 |
| Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu | 9 | 90 | 1 | 10 | 10 |
| Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja | 0 | 0 | 10 | 100 | 10 |
| Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi 10 saat . | 9 | 100 | 0 | 0 | 9 |

4. CAWANGAN PERBEKALAN, 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 | 185 | 100 | 0 | 0 | 185 |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari | 185 | 100 | 0 | 0 | 185 |
| ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan. | 169 | 100 | 0 | 0 | 169 |
| eSPKB | 16 | 100 | 0 | 0 | 16 |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod) | 18 | 10 | 167 | 90 | 185 |

5. 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 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun | 329 | 23.25% | 1086 | 76.75% | 1415 |
| 2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya 1 hari dalam setahun | 955 | 67.49% | 460 | 32.51% | 1415 |

6. 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 | 221 | 100 | 0 | 0 | 221 |