

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN NOVEMBER 2012**

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	
<p><u>1. Pengesahan Rakyat Malaysia yang ditangkap/ditahan</u></p> <p>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia yang ditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan</p>					
<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>					
<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 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan aduan</p>					
<p><u>4. Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u></p> <p>Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia</p>					

<p>yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh 3 hari bekerja (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri)</p>					
<p><u>5. Penahanan warganegara asing di Malaysia</u></p> <p>Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima</p>					
<p><u>6. Kematian warganegara asing di Malaysia</u></p> <p>Menerima dan melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima</p>					
<p><u>7. 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>					
<p><u>8. 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>					
<p><u>9. 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>					
<p><u>10. 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>					
<p><u>11. Kelulusan diplomatik pesawat Negara asing</u></p> <p>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</p>					
<p><u>12. Kelulusan diplomatik kapal laut Negara asing</u></p> <p>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</p>					
<p><u>13. Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u></p> <p>Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5</p>					

<p>hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>14. Penghantaran dokumen mahkamah</u></p> <p>Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>15. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil 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>16. 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>					
<p><u>17. 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>					

<p><u>18. 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>) dan warganegara asing dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>19. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan</p>					
<p><u>20. Permohonan <i>waiver</i></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>					
<p><u>20. Pengesahan dokumen</u></p> <p>Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan</p>					

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	121	98.37	2	1.63	123
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(Visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	272	100	0	0	272
3. Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan Pembantu Rumah / Kakitangan Ambilan Tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan	7	87.5	1	12.5	8
4. 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
5. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari	33	100	0	0	33

tarikh terima permohonan					
6. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	16	100	0	0	16
7. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	92	100	0	0	92
8. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	23	100	0	0	23
9. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan	56	100	0	0	56
10. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	20	100	0	0	20
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
12. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai 5% perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	7	100	0	0	7
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	15	100	0	0	15
14. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	1	100	0	0	1
15. Pembelian / penjualan hartanah					

16. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	54	98.2	1	1.8	55
17. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	3	100	0	0	3

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	3	60.0	2	40.0	5
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	5	100	0	0	5
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	5	100	0	0	5
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi 10 saat .	11	91.7	1	8.3	12

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	74	100	0	0	74
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari	74	100	0	0	74
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	73	100	0	0	73
eSPKB	1	100	0	0	1
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	23	31	51	69	74

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 mengikut 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun	1269	92.2	107	7.8	1376
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya 1 hari dalam setahun	1364	99.1	12	0.9	1376

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	146	100	0	0	146