

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN FEBRUARI 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 Oditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan</p>	56	100	0	0	56
<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>	6	100	0	0	6
<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>	0	0	0	0	0
<p><u>4. Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u></p> <p>Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia</p>	0	0	0	0	0

yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri)					
<u>5. 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	562	100	0	0	562
<u>6. 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	48	100	0	0	48
<u>7. 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	15	100	0	0	15
<u>8. Kehilangan warga asing di Malaysia</u>  Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan	11	100	0	0	11
<u>9. Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u>	23	100	0	0	23

Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan					
<u>10. 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	13	100	0	0	13
<u>11. 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	233	100	0	0	233
<u>12. 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	13	100	0	0	13
<u>13. Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u>  Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5</b>	55	100	0	0	55

<b>hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>14. Penghantaran dokumen mahkamah</u>  Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	0	0	0	0	0
<u>15. 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	429	100	0	0	429
<u>16. 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	912	100	0	0	912
<u>17. 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	54	100	0	0	54
<u>18. Permohonan Sijil</u>	437	100	0	0	437

<u>Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>  a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dan warganegara asing dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>19. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	753	100	0	0	753
<u>20. Permohonan waiver</u>  Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objection</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	11,806	100	0	0	11,806

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	80	100	0	0	80
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 bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	109	99	1	1	110
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	24	100	0	0	24
4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	25	99	1	1	26
5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	12	100	0	0	12
6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	73	100	0	0	73

7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	40	100	0	0	40
8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	69	100	0	0	69
9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	8	62	5	38	13
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 bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	8	98	2	%	10
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	28	100	0	0	28
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. 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 <b>15 hari</b>	4	28.6	10	71.4	14
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	14	100	0	0	14
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	14	100	0	0	14
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	6	100	0	0	6
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	11	100	0	0	11



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 <b>14 hari</b> dalam stesyen, <b>30 hari</b> di luar stesyen	154	100	0	0	154
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>	154	100	0	0	154
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	151	100	0	0	151
eSPKB	3	100	0	0	3
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	20	13	134	87	154

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 sekurang0kurangnya mengikut <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	45	3.2	1340	96.8	1385
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang0kurangnya <b>1 hari</b> dalam <b>setahun</b>	107	7.7	1278	92.3	1385

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 <b>tempoh masa 2 hari</b>	142	100	0	0	142