

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN MAC 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 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan</p>	63	100	0	0	63
<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 10 hari bekerja 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</p>	0	0	0	0	0

yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh 3 hari bekerja (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 3 hari bekerja selepas laporan diterima	261	100	0	0	261
<u>6. 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>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 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan	0	0	0	0	0
<u>8. Kehilangan warga asing di Malaysia</u> Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan	0	0	0	0	0
<u>9. Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u>	40	100	0	0	40

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					
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	5	100	0	0	5
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	355	100	0	0	355
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	46	100	0	0	46
<u>13. Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5	73	100	0	0	73

hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>14. Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	4	100	0	0	4
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	568	100	0	0	568
<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 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	759	100	0	0	759
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	193	100	0	0	193
<u>18. Permohonan Sijil</u>	570	100	0	0	570

<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 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>19. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	713	100	0	0	713
<u>20. Permohonan waiver</u> 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	0	0	0	0	0
<u>20. Pengesahan dokumen</u> Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan	12,582	100	0	0	12,582

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	13	100	-	-	13
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	13	72	5	28	18
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	-	-	-	-	-
4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	-	-	-	-	-
5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	72	100	-	-	72
6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	1	100	-	-	1

7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	13	100	-	-	13
8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan	13	72	5	28	18
9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	-	-	-	-	-
10. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	-	-	-	-	-
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	72	100	-	-	72
12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	1	100	-	-	1
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	13	100	-	-	13
14. Pembelian / penjualan hartanah	13	72	5	28	18
15. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	-	-	-	-	-
16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	-	-	-	-	-

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	69.2	4	30.8	13
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	13	100	0	0	13
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	13	100	0	0	13
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	10	100	0	0	10
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi 10 saat .	12	100	0	0	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	154	100	-	-	154
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari	154	100	-	-	154
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	151	100	-	-	151
eSPKB	3	100	-	-	3
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	32	21	122	79	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 sekurang-kurangnya mengikuti 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun	69	5.0	1316	95.0	1385
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya 1 hari dalam setahun	146	10.5	1239	89.5	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 tempoh masa 2 hari	194	100	0	0	194