

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN FEBRUARI 2013**

1. **PENGURUSAN ADUAN, UNIT KOMUNIKASI KORPORAT**

| <b>Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji</b>  | <b>Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b> |                            | <b>Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan</b> |                                  | <b>Jumlah Perkhidmatan</b> |
|---|---|----------------------------|---|----------------------------------|----------------------------|
|   | <b>Jumlah Menepati Standard</b>                       | <b>% Menepati Standard</b> | <b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>                       | <b>% Tidak Menepati Standard</b> |                            |
| Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh <b>15 hari</b>  | 3   | 50                         | 3   | 50                               | 6                          |
| 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 | 6   | 100                        | 0   | 0                                | 6                          |
| Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu   | 6   | 100                        | 0   | 0                                | 6                          |
| Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .   | 12  | 100                        | 0   | 0                                | 12                         |

2. 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.  | 154  | 100                 | 0  | 0                         | 154                 |
| eSPKB  | 0  | 100                 | 0  | 0                         | 0                   |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)   | 19   | 12                  | 135  | 88                        | 154                 |

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><br><br>Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh masa 2 hari</b> | 188  | 100                 | 0  | 0                         | 188                 |

