

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

1. 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	108	99.8	1	0.2	109
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(Visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	338	94.4	20	5.6	358
3. Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan Pembantu Rumah / Kakitangan Ambilan Tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari</b> dari tarikh permohonan	7	77.8	2	22.2	9
4. 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	19	95.0	1	5.0	20
5. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing	25	100	0	0	25

dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
6. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	31	100	0	0	31
7. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	88	100	0	0	88
8. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	18	90.0	2	10.0	20
9. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	39	100	0	0	39
10. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	22	100	0	0	22
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	1	100	0	0	1
12. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai 5% perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	41	85.4	7	14.6	48
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	16	100	0	0	16
14. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh	1	100	0	0	1

terima permohonan					
15. Pembelian/penjualan hartanah oleh Perwakilan Asing dan Pertubuhan Antarabangsa dalam tempoh <b>7</b> hari dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
16. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	33	76.7	10	23.3	43
17. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	2	100	0	0	3

## 2. 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>	15	83.3	3	16.7	18
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	18	100	0	0	18
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	18	100	0	0	18
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	15	100	0	0	0

3. 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	108	100	0	0	108
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>	108	100	0	0	108
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	105	100	0	0	105
eSPKB	3	100	0	0	3
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	8	7	100	93	108

4. 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>	213	100	0	0	213

