

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

1. 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 | 22 | 81.5 | 5 | 18.5 | 27 |
| 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 | 27 | 100 | 0 | 0 | 27 |
| Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu | 27 | 100 | 0 | 0 | 27 |

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 14 hari dalam stesyen, 30 hari di luar stesyen | 126 | 100 | - | - | 126 |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari | 126 | 100 | - | - | 126 |
| ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan. | 124 | 100 | - | - | 124 |
| eSPKB | 2 | 100 | - | - | 2 |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod) | 114 | 90 | 12 | 10 | 126 |

3. 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 mengikuti 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun | 1048 | 76.4 | 323 | 23.6 | 1371 |
| 2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang0kurangnya 1 hari dalam setahun | 1339 | 97.7 | 32 | 2.3 | 1371 |