

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN NOVEMBER 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 <b>15 hari</b>	8	80	2	20	10
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	10	100	0	0	10
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	10	100	0	0	10

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	223	100	0	0	223
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Notis permohonan pembelian	223	100	0	0	223

terus yang lengkap diterima dalam masa <b>2 hingga 4 hari</b>					
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	219	100	0	0	219
eSPKB	4	100	0	0	4
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	94	42	129	58	223

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 sekurang-kurangnya mengikut <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	1294	94.2	80	5.8	1374
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>1 hari</b> dalam <b>setahun</b>	1363	99.2	11	0.8	1374