

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN MAC 2014**

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	11	73.3	4	26.7	15
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	15	100	0	0	15
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	15	100	0	0	15

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	129	100	0	0	129
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas	297	99.7	01	0.3	298

lawatan kerja sementara(Visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan					
3.Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan Pembantu Rumah / Kakitangan Ambilan Tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari dari tarikh permohonan	12	100	0	0	12
4. 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	40	100	0	0	40
5. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	37	100	4	0	37
6. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	37	100	0	0	37
7. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	93	100	0	0	93
8. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	28	100	0	0	28
9. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari	38	100	0	0	38

bekerja dari tarikh permohonan					
10. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	18	85.7	3	14.3	21
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
12. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai 5% perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	19	100	0	0	19
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	17	80.9	4	19.1	21
14. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
15. Pembelian/penjualan hartanah oleh Perwakilan Asing dan Pertubuhan Antarabangsa dalam tempoh 7 hari dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
16. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	46	97.9	1	2.1	43
17. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	5	100	0	0	5

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	144	100	0	0	144
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari	144	100	0	0	144
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	140	100	0	0	140
eSPKB	4	100	0	0	4
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	144	100	0	0	144