

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN OGOS 2015**

**1. PENGURUSAN DAN SOKONGAN, BAHAGIAN KONSULAR**

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
<p><b><u>Penghantaran Dokumen Mahkamah</u></b></p> <p>Menguruskan penghantaran dokumen mahkamah yang diterima dari Pejabat Perwakilan Asing di Kuala Lumpur untuk dihantar kepada mahkamah-mahkamah Malaysia dan dari mahkamah-mahkamah Malaysia untuk dihantar ke destinasi luar Negara dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).</p>	<b>24</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>24</b>
<p><b><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB)</u></b></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB) dengan kerjasama Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam <b>tempoh 1 – 2 bulan</b>.</p>	<b>3944</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>3944</b>
<p><b><u>Permohonan Waiver</u></b></p> <p>Memanjangkan permohonan “Waiver of Two Year Home Residence Requirement – Letter of No Objection” yang diterima melalui Pejabat Perwakilan Malaysia kepada pihak Kementerian Dalam Negeri (KDN) untuk pertimbangan dan kelulusan dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).</p>	<b>2</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>2</b>

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
<p><b><u>Pengesahan Dokumen</u></b></p> <p>Mengesahkan dokumen berkaitan permohonan Visa dengan Rujukan yang dikeluarkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia dalam tempoh <b>tiga (3) hari bekerja</b>.</p>	3615	100%	-	-	3615
<p><b><u>Pengesahan Dokumen</u></b></p> <p>Menguruskan pengesahan dokumen dalam tempoh <b>satu (1) hari bekerja</b> (tertakluk kepada bilangan dokumen).</p>	16578	100%	-	-	16578

## 2. PROCEDUR 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	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Mengeluarkan kad pengenalan diplomatik dan bukan diplomatik kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>tujuh (7) hari</b> bekerja dari tarikh terima permohonan.	108	96.4%	4	3.6%	112
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara (visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	285	61.4%	179	38.6%	464
Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan pembantu rumah/kakitanganambilan tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.	-	-	-	-	-
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	33	97.1%	1	2.9%	34
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	33	97.1%	1	2.9%	34
Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	29	100%	-	-	29

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	80	100%	-	-	80
Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	31	100%	-	-	31
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.	73	100%	-	-	73
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	22	95.7%	1	4.3%	23
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	-	-	-	-	-
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai 5% perkhidmatan dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	39	100%	-	-	39
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	29	100%	-	-	29
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah/ cukai pintu dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	-	-	-	-	-
Pembelian/ penjualan hartanah	-	-	-	-	-

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) <b>dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	35	100%	-	-	35
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	-	-	-	-	-

### 3. 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	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Penyelesaian aduan yang diterima dalam <b>tempoh 15 hari bekerja</b> .	12	100%	-	-	12
Menghantar Surat Aduan Terima (SAT) dalam <b>tempoh satu (1) hari bekerja</b> setelah menerima aduan/ memaklumkan kepada BPA melalui emel (salinan kepada) dalam <b>tempoh satu (1) hari bekerja</b> setelah menerima aduan.	12	100%	-	-	12
Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.	12	100%	-	-	12

#### 4. CAWANGAN BEKALAN, 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	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Jumlah pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) sehingga ke Bahagian Kewangan untuk dibuat pembayaran dalam tempoh <b>14 hari dalam stesyen</b> atau, <b>30 hari di luar stesyen</b> .	142	100%	-	-	142
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima	142	100%	-	-	142
Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	140	100%	-	-	140
eSPKB	2	100%	-	-	2
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)	89	63%	53	37%	142

## 5. 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	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya menghadiri <b>tujuh (7) hari kursus dalam 1 tahun.</b>	282	19.5%	1164	80.5%	1446
Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>satu (1) hari dalam setahun.</b>	454	31.4%	992	68.60%	1446

## 6. 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	
<b>Aduan Kerosakan Peralatan ICT</b>  Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja.</b>	269	100%	-	-	269

\*Nota: Kes Melebihi Standard kerana memerlukan bantuan Aras Kedua daripada pihak pembekal