

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

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

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>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> | 10  | 100%      | -   | -         | 10                     |
| <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>  | 5,008   | 100%      | -   | -         | 5,008                  |
| <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>                | -   | -         | -   | -         | -                      |

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>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> | 806   | 100%      | -   | -         | 806                    |
| <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>  | 22,352  | 100%      | -   | -         | 22,352                 |

## 2. PROCEDUR KERJA PROTOKOL, JABATAN PROTOKOL

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>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.                                     | 109   | 82%       | 24  | 18%       | 133                    |
| 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.  | 210   | 84%       | 40  | 16%       | 250                    |
| Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan pembantu rumah/kakitangan ambilan tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>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 tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                | 28  | 96.5%     | 1   | 3.4%      | 29                     |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.  | 23  | 100%      | -   | -         | 23                     |
| Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.   | 28  | 100%      | -   | -         | 28                     |

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji   | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|--|---|-----------|---|-----------|------------------------|
|  | Jumlah  | Peratusan | Jumlah  | Peratusan |                        |
| Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                                  | 76  | 100%      | -   | -         | 76                     |
| Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                  | 40  | 88.9%     | 5   | 11.1%     | 45                     |
| Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.                       | 30  | 53.6%     | 26  | 46.4%     | 56                     |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.       | 17  | 73.9%     | 6   | 26.1%     | 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.              | 33  | 100%      | -   | -         | 33                     |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan. | -   | -         | -   | -         | -                      |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah/ cukai pintu dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                         | -   | -         | -   | -         | -                      |
| Pembelian/ penjualan hartanah  | -   | -         | -   | -         | -                      |

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|---|---|-----------|---|-----------|------------------------|
|   | Jumlah  | Peratusan | Jumlah  | Peratusan |                        |
| Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) <b>dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                   | 36  | 54.5%     | 30  | 45.5%     | 66                     |
| 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/<br>Piagam Pelanggan/ Janji   | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|--|---|-----------|---|-----------|------------------------|
|  | Jumlah  | Peratusan | Jumlah  | Peratusan |                        |
| Penyelesaian aduan yang diterima dalam <b>tempoh 15 hari bekerja</b> .   | 14  | 100%      | -   | -         | 14                     |
| 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. | 14  | 100%      | -   | -         | 14                     |
| Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.  | 14  | 100%      | -   | -         | 14                     |

#### 4. CAWANGAN BEKALAN, BAHAGIAN KEWANGAN DAN AKAUN

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>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> . | 248   | 100%      | -   | -         | 248                    |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima  | 248   | 100%      | -   | -         | 248                    |
| Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.   | 248   | 100%      | -   | -         | 248                    |
| eSPKB   | -   | -         | -   | -         | -                      |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)  | 105   | 42%       | 143   | 58%       | 248                    |

## 5. CAWANGAN LATIHAN, BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji  | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|---|---|-----------|---|-----------|------------------------|
|   | Jumlah  | Peratusan | Jumlah  | Peratusan |                        |
| Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya menghadiri <b>tujuh (7) hari kursus dalam 1 tahun.</b> | 103   | 7.5%      | 1255  | 92.41%    | 1358                   |
| Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>satu (1) hari dalam setahun.</b>                   | 497   | 36.59%    | 861   | 63.40     | 1358                   |

## 6. UNIT SOKONGAN TEKNIKAL, BAHAGIAN ICT

| Objektif Kualiti/<br>Piagam Pelanggan/ Janji   | Menepati Tempoh Masa<br>/Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Tidak Menepati Tempoh<br>Masa /Standard Piagam<br>Pelanggan |           | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|--|---|-----------|---|-----------|------------------------|
|  | Jumlah  | Peratusan | Jumlah  | Peratusan |                        |
| <b>Aduan Kerosakan Peralatan ICT</b><br><br>Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja.</b> | 127   | 100%      | -   | -         | 127                    |

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