

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN SEPTEMBER 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	
<u>Penghantaran Dokumen Mahkamah</u> 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 tempoh tiga (3) hari bekerja (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).	34	100%	-	-	34
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB)</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB) dengan kerjasama Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam tempoh 1 – 2 bulan.	4033	100%	-	-	4033
<u>Permohonan Waiver</u> 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 satu (1) hari bekerja (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).	2	100%	-	-	2

Objektif Kualiti/ Piagam Pelanggan/ Janji	Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah	Peratusan	Jumlah	Peratusan	
<u>Pengesahan Dokumen</u> Mengesahkan dokumen berkaitan permohonan Visa dengan Rujukan yang dikeluarkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	5059	100%	-	-	5059
<u>Pengesahan Dokumen</u> Menguruskan pengesahan dokumen dalam tempoh satu (1) hari bekerja (tertakluk kepada bilangan dokumen).	16379	100%	-	-	16379

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 tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	222	98.2%	4	1.8%	226
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara (visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	338	96.3%	13	3.7%	351
Mengeluarkan surat kelulusan awal bagi permohonan mendapatkan pembantu rumah/kakitanganambilan tempatan oleh perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan.	-	-	-	-	-
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	42	100%	-	-	42
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	43	97.1%	1	2.3%	44
Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	25	100%	-	-	25

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 tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	88	100%	-	-	88
Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	14	73.7%	5	26.3%	19
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan.	46	100%	-	-	46
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	7	100%	-	-	7
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	-	-	-	-	-
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai 5% perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	20	80%	5	20%	25
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	28	100%	-	-	28
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah/ cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja 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) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan.	34	58.6%	24	41.4%	58
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja 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 tempoh 15 hari bekerja.	9	90%	1	10%	10
Menghantar Surat Aduan Terima (SAT) dalam tempoh satu (1) hari bekerja setelah menerima aduan/ memaklumkan kepada BPA melalui emel (salinan kepada) dalam tempoh satu (1) hari bekerja setelah menerima aduan.	10	90%	-	-	10
Menghantar aduan dalam tempoh dua (2) hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.	10	100%	-	-	10

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 14 hari dalam stesyen atau, 30 hari di luar stesyen.	155	100%	-	-	155
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima	155	100%	-	-	155
Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	151	100%	-	-	151
eSPKB	4	100%	-	-	4
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)	86	55%	69	45%	155

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 tujuh (7) hari kursus dalam 1 tahun.	716	50.2%	710	49.8%	1426
Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya satu (1) hari dalam setahun.	1376	96.5%	50	3.5%	1426

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	
Aduan Kerosakan Peralatan ICT Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	137	100%	-	-	137

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