

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN FEBRUARI 2017**

**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> | <b>14</b>   | <b>100%</b> | -   | -         | <b>14</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>4,168</b>  | <b>100%</b> | -   | -         | <b>4,168</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>                | -   | -           | -   | -         | -                      |

| 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> | 770   | 100%      | -   | -         | 770                    |
| <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>  | 18,394  | 100%      | -   | -         | 18,394                 |

## 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.                                    | 95  | 70.9%     | 39  | 29.1%     | 134                    |
| 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. | 306   | 100%      | -   | -         | 306                    |
| 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. | 8   | 100%      | -   | -         | 8                      |
| 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.               | 25  | 100%      | -   | -         | 25                     |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                                       | 24  | 100%      | -   | -         | 24                     |
| Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.  | 26  | 100%      | -   | -         | 26                     |

| 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.  | 91  | 90.1%     | 10  | 9.9%      | 101                    |
| Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.  | 27  | 79.41%    | 7   | 20.59%    | 34                     |
| Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.   | 37  | 100%      | -   | -         | 37                     |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.   | 70  | 100%      | -   | -         | 70                     |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.   | -   | -         | -   | -         | -                      |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai *6% perkhidmatan dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.<br><br>*Kementerian kewangan masih belum memperbaiki mekanisme tuntutan GST | 62  | 100%      | -   | -         | 62                     |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.   | 18  | 100%      | -   | -         | 18                     |
| 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.   | 35  | 100%      | -   | -         | 35                     |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.                             | -   | -         | -   | -         | -                      |
| Memanjangkan permohonan Permit Sementara Senjata Api daripada Kedutaan Asing di Malaysia kepada PDRM, Bukit Aman dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh 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> .   | 2   | 50%       | 2   | 50%       | 4                      |
| 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. | 4   | 100%      | -   | -         | 4                      |
| Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.  | 4   | 100%      | -   | -         | 4                      |

#### 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> . | 87  | 100%      | -   | -         | 87                     |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima  | 87  | 100%      | -   | -         | 87                     |
| Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.   | 85  | 100%      | -   | -         | 85                     |
| eSPKB   | 2   | 100%      | -   | -         | 2                      |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)  | 41  | 47%       | 46  | 53%       | 87                     |

## 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> |   |           |   |           |                        |
| Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>satu (1) hari dalam setahun.</b>                   |   |           |   |           |                        |

## 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<br>Menepati<br>Standard                        | % Menepati<br>Standard | Jumlah<br>Menepati<br>Standard                              | % Menepati<br>Standard |                        |
| <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> | <b>198</b>  | <b>100%</b>            | -   | -                      | <b>198</b>             |

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