

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN OGOS 2018**

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><u>Penghantaran Dokumen Mahkamah</u></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 tempoh tiga (3) hari bekerja (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).</p> | 48 | 100% | - | - | 48 |
| <p><u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB)</u></p> <p>Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (SKB) dengan kerjasama Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam tempoh 1 – 2 bulan.</p> | 4381 | 100% | - | - | 4381 |
| <p><u>Permohonan Waiver</u></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 satu (1) hari bekerja (dari tarikh dokumen diterima di Bahagian Konsular).</p> | 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 | |
| <p><u>Pengesahan Dokumen</u></p> <p>Mengesahkan dokumen berkaitan permohonan Visa dengan Rujukan yang dikeluarkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.</p> | 4162 | 100% | - | - | 4162 |
| <p><u>Pengesahan Dokumen</u></p> <p>Menguruskan pengesahan dokumen dalam tempoh satu (1) hari bekerja (tertakluk kepada bilangan dokumen).</p> | 26290 | 100% | - | - | 26290 |

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. | 104 | 100 % | - | - | 104 |
| 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. | 480 | 99 % | 4 | 1 % | 484 |
| 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. | 10 | 77 % | 3 | 23 % | 13 |
| 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. | 24 | 100 % | - | - | 24 |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | 24 | 96 % | 1 | 4 % | 25 |
| Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | 34 | 94 % | 2 | 6 % | 36 |

| 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. | 67 | 99 % | 1 | 1 % | 68 |
| Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | 18 | 67 % | 9 | 33 % | 27 |
| Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan. | 51 | 100 % | - | - | 51 |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | 25 | 93 % | 2 | 7 % | 27 |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | - | - | - | - | - |
| Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai *6% perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan. *Kementerian kewangan masih belum memperbaiki mekanisme tuntutan GST | 36 | 95 % | 2 | 5 % | 38 |
| Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh terima permohonan. | 18 | 100 % | - | - | 18 |
| 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. | 44 | 98 % | 1 | 2 % | 45 |
| Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja 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/ 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 . | 5 | 100% | - | - | 5 |
| 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. | 5 | 100% | - | - | 5 |
| Menghantar aduan dalam tempoh dua (2) hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu. | 5 | 100% | - | - | 5 |

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 . | 105 | 100% | - | - | 105 |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima | 105 | 100% | - | - | 105 |
| Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan. | 105 | 100% | - | - | 105 |
| eSPKB | - | - | - | - | - |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod) | 54 | 51% | 51 | 48% | 105 |

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. | - | - | - | - | - |
| Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya satu (1) hari dalam setahun. | - | - | - | - | - |

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. | 210 | 100% | - | - | 210 |

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