

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN NOVEMBER 2019**

**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>	54	100%	-	-	54
<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>	4,956	100%	-	-	4,956
<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>	0	-	-	-	0

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>	5,531	100%	-	-	5,531
<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>	16,942	100%	-	-	16,942

## 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.	142	79%	38	21%	180
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.	370	100%	0	100%	370
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.	19	83%	4	17%	23
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.	38	97%	1	3%	39
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	35	97%	1	3%	36
Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	19	76%	6	24%	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 <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	98	100%	0	100%	98
Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	34	100%	0	100%	34
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.	4	100%	0	100%	4
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	44	100%	0	100%	44
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.  *Kementerian kewangan masih belum memperbaiki mekanisme tuntutan GST	-	-	-	-	-
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	24	100%	0	100%	24
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.	58	100%	0	100%	58
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/ 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> .	6	83.3	1	16.7	6
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.	6	83.3	1	16.7	6
Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.	6	83.3	1	16.7	6

#### 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> .	69	100%	-	-	69
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima	69	100%	-	-	69
Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	69	100%	-	-	69
eSPKB	0	0%	-	-	0
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)	63	91%	6	9%	69

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

## 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>	-	-	-	-	-

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