

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN MEI 2010**

1. PROGRAM 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya mengikut <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	233	30.9	521	69.1	754

2. PROSEDUR 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Mengeluarkan kad pengenalan diplomatik dan bukan diplomatik kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
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	222	95%	12	5%	234
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli	16	89%	2	11%	18

kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	18	95%	1	5%	19
Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	28	86%	4	14%	32
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	79	95%	4	5%	83
Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	8	57%	6	43%	14
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	93	100%	-	-	93
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	7	100%	-	-	7
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	18	100%	-	-	18
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem	0	0	0	0	0

dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	14	100%	-	-	14
Pembelian / penjualan hartanah	0	0	0	0	0
Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	18	100%	-	-	18
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Penyediaan buku Diplomatik dan Konsular <b>dua kali setahun</b> (Edaran setiap Januari)	0	0	0	0	0
Lawatan Negara / Rasmi / Kerja ke Malaysia	0	0	0	0	0
Lawatan Negara SPB Yang Dipertuan Agong	0	0	0	0	0
Penyerahan Watikah Ketua Perwakilan Asing	0	0	0	0	0
Penerimaan watikah bagi Ketua Perwakilan Malaysia	0	0	0	0	0
Penyediaan Surat Tauliah pelantikan Konsul Jeneral dan Konsul Malaysia di luar Negara / surat penerimaan lantikan rasmi Konsul Jeneral / Konsul / Konsul Kehormat Asing / ke Malaysia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terimaan	0	0	0	0	0
Memaklumkan cadangan pengurniaan Darjah Kebesaran / Bintang / Persekutuan Malaysia kepada warga kepada	0	0	0	0	0

Perwakilan Malaysia di luar Negara / Perwakilan Asing di Malaysia dan Bintang / Pingat Kebesaran Negara Asing kepada warga Malaysia kepada JPM (Istiadat) dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> selepas menerima surat pemberitahuan					
Memaklumkan kehadiran wakil Malaysia di Majlis Resepsi Hari Kebangsaan Perwakilan Asing dalam tempoh <b>2 minggu sebelum</b> hari resepsi	0	0	0	0	0
Mengemukakan permohonan kunjungan hormat / perpisahan oleh Ketua Perwakilan Asing ke atas SPB Yang Di Pertuan Agong / Sultan / Yang Dipertua Negeri / Menteri Kabinet / Menteri Besar / dalam tempoh <b>4 hari bekerja</b> selepas menerima permohonan	0	0	0	0	0

### 3. 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 Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<u>Aduan Kerosakan Peralatan ICT</u>  Menerima aduan kerosakan perisian, perkakasan dan rangkaian dari pengguna dan menyediakan bantuan aras pertama kepada pengguna dalam <b>tempoh masa 2 hari</b>	143	100	0	0	143

4. 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh <b>15 hari</b>	13	50	13	50	26
Menghantar Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan	0	0	26	100	26
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	26	100	0	0	26
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	0	0	13	100	13
Menyelaras Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam sekali (1) setiap bulan	0	0	1	100	1
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	2	33.3	4	66.7	6  (LAPORAN PEMANTAUAN BPA)

5. 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
<u>Pengesahan Rakyat Malaysia</u>  Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan	38	100	-	-	39

rakyat Malaysia yang ditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan					
<u>Pengesahan rakyat Malaysia yang meninggal dunia</u>  Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan.	5	100	-	-	7
<u>Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u>  Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan aduan	0	0	0	0	0
<u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u>  Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri)	0	0	0	0	0
<u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u>  Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima	736	99.73	2	0.27	738
<u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u>  Menerima dan	21	100	-	-	21

<p>melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima</p>					
<p><u>Uruskan dokumen perjalanan bagi warganegara asing yang tiada perwakilan di Malaysia</u></p> <p>Membantu rakyat asing yang tidak mempunyai Perwakilan di Malaysia mendapatkan dokumen perjalanan (kerana kehilangan atau kecurian passport) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan</p>	0	0	0	0	0
<p><u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u></p> <p>Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan</p>	1	100	-	-	1
<p><u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u></p> <p>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan</p>	-	-	8	100	8
<p><u>Kelulusan diplomatik kapal laut Malaysia</u></p> <p>Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi kapal laut kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh</p>	-	-	7	100	7

penerimaan					
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Negara asing</u>  Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan asing untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan	0	0	81	100	81
<u>Kelulusan diplomatik kapal laut Negara asing</u>  Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi kapal laut kepunyaan kerajaan asing untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan	-	-	8	100	8
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u>  Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	58	92.06	5	7.93	63
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u>  Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	10	100	-	-	10
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u>  a) warganegara Malaysia dengan perakuan	849	100	-	-	849



bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u>  a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dan warganegara asing dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	476	100	-	-	476
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>  a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan	158	100	-	-	158
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>  a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah ( <i>statutory declaration</i> ) dalam tempoh <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan	133	100	-	-	133
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	208	100	-	-	208

<u>Permohonan waiver</u>  Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objection</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	2	100	-	-	2
<u>Pengesahan dokumen</u>  Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan	RM 265,270.00 @ 17,685 dokumen	100	-	-	RM 265,270.00 @ 17,685 dokumen

#### 6. PENGURUSAN, 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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Jumlah pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) sehingga ke Bahagian Kewangan untuk dibuat pembayaran tempoh <b>14 hari</b> dalam stesyen, <b>30 hari</b> di luar stesyen	119	100	-	-	119
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa <b>2 hingga 4 hari</b>	119	100	-	-	119
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	119	100	-	-	119
eSPKB	4	100	-	-	4
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	7	6	112	94	119

