

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN NOVEMBER 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 mengikuti 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun	529	37.7%	874	62.3%	1403
Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya 1 hari dalam setahun	1055	75.19	348	24.8%	1403

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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	15	14	95	86	110
Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 14 hari	386	100	0	0	386

bekerja dari tarikh terima permohonan					
Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	35	92	3	8	38
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	36	95	2	5	38
Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	22	88	3	12	25
Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	84	99	1	1	85
Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	33	100	0	0	33
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan	62	100	0	0	62
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	12	100	0	0	12
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	3	100	0	0	3
Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam	19	100	0	0	19

tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan					
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	20	100	0	0	20
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Pembelian / penjualan hartanah	0	0	0	0	0
Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	77	100	0	0	77
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit membawa, mengguna atau menyimpan senjata api dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
Penyediaan buku Diplomatik dan Konsular dua kali setahun (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 7 hari bekerja dari tarikh terimaan	0	0	0	0	0

Memaklumkan cadangan pengurniaan Darjah Kebesaran / Bintang / Persekutuan Malaysia kepada warga kepada Perwakilan Malaysia di luar Negara / Perwakilan Asing di Malaysia dan Bintang / Pingat Kebesaran Negara Asing kepada warga Malaysia kepada JPM (Istiadat) dalam tempoh 5 hari bekerja selepas menerima surat pemberitahuan	0	0	0	0	0
Memaklumkan kehadiran wakil Malaysia di Majlis Resepsi Hari Kebangsaan Perwakilan Asing dalam tempoh 2 minggu sebelum 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 4 hari bekerja 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 tempoh masa 2 hari	126	100	0	0	126

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 15 hari	15	83	3	17	18
Menghantar Surat Akuan Terima (SAT) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan/ Memaklumkan kepada pihak BPA melalui emel (salinan kepada) dalam tempoh 1 hari setelah menerima aduan	12	67	6	33	18
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	18	100	0	0	18
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	0	0	18	100	18
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 10 saat .	5	83	1	17	6

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 yang ditangkap/ditahan</u> Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia yang Oditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan	33	100	0	0	33
<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	46	100	0	0	46
<u>Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u> Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan aduan	3	100	0	0	3
<u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u> Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh 3 hari bekerja (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa	10	100	0	0	10

tempatan di luar negeri)					
<u>Penahanan warganegara asing di Malaysia</u> Menerima dan melaporkan maklumat penahanan warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima	1,969	100	0	0	1,969
<u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u> Menerima dan melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas laporan diterima	27	100	0	0	27
<u>Uruskan dokumen perjalanan bagi warganegara asing yang tiada perwakilan di Malaysia</u> Membantu rakyat asing yang tidak mempunyai Perwakilan di Malaysia mendapatkan dokumen perjalanan (kerana kehilangan atau kecurian passport) dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan	1	100	0	0	1
<u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u> Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan	0	0	0	0	0
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u> Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di	0	0	4	100	4

perairan negara asing dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan					
<u>Kelulusan diplomatik kapal laut Malaysia</u> Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi kapal laut kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	0	0	3	100	3
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	0	0	103	100	103
<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 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan	0	0	5	100	5
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	49	72.06	19	27.94	68
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan	12	100	0	0	12

permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Kaunter</u> a) warganegara Malaysia dengan perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	1,026	100	0	0	1,026
<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 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	392	100	0	0	392
<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 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan	328	100	0	0	328
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u>	175	100	0	0	175

a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dalam tempoh 1 hari dari tarikh penerimaan permohonan					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	279	100	0	0	279
<u>Permohonan waiver</u> Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objectionn</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan	0	0	0	0	0
<u>Pengesahan dokumen</u> Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan	RM 232,061.91 @ 15,471 dokumen	100	0	0	RM 232,061.91 @ 15,471 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 14 hari dalam stesyen, 30 hari di luar stesyen	158	100	0	0	158
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam	158	100	0	0	158

tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari					
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	158	100	0	0	158
eSPKB	6	100	0	0	6
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	30	19	128	81	158