

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN NOVEMBER 2011**

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 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 <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan permohonan	59	100	0	0	59
<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	1	100	0	0	1
<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	6	100	0	0	6
<u>Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u>  Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia	0	0	0	0	0

yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa 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 <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima	179	100	0	0	179
<u>Kematian warganegara asing di Malaysia</u>  Menerima dan melaporkan maklumat kematian warganegara asing di Malaysia kepada Perwakilan Asing yang berkaitan dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> selepas laporan diterima	8	100	0	0	8
<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 <b>7 hari bekerja</b> daripada tarikh penerimaan	2	100	0	0	2
<u>Kehilangan warga asing di Malaysia</u>  Menguruskan laporan kehilangan warganegara asing di Malaysia dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan aduan	0	0	0	0	0
<u>Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u>  Menguruskan	0	0	0	0	0

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					
<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 <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan	0	0	0	0	0
<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	0	0	0
<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	0	0	0	0	0
<u>Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u>  Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh <b>5 hari bekerja</b> dari tarikh	161	100	0	0	0

penerimaan permohonan					
<u>Penghantaran dokumen mahkamah</u>  Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh penerimaan permohonan	17	100	0	0	17
<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 <b>1 hari</b> dari tarikh penerimaan permohonan	802	100	0	0	802
<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	659	100	0	0	659
<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	71	100	0	0	71
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>	293	100	0	0	293

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					
<u>Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u>  Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh <b>2 bulan</b> dari tarikh penerimaan permohonan	522	100	0	0	522
<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	0	0	0	0	0
<u>Pengesahan dokumen</u>  Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh <b>2 hari</b> bekerja dari tarikh penerimaan	14,379	100	0	0	14,379

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	
1. Mengeluarkan kad pengenalan diplomatik dan bukan diplomatik kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	128	88.8	16	11.2	144
2. Mengeluarkan surat sokongan untuk memperolehi pas pengecualian dan pas lawatan kerja sementara(visa) kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	311	94.2	19	5.8	330
3. Mengeluarkan surat kelulusan awal untuk mengimport/membeli kenderaan bebas cukai kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	40	100	0	0	40
4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	34	97.1	1	2.9	35
5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	30	100	0	0	30
6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan ( <i>road tax</i> ) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	84	96.5	3	3.5	87

7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	33	97	1	3	34
8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dari tarikh permohonan	94	98.9	1	1.1	95
9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	14	100	0	0	14
10. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	12	100	0	0	12
12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	30	93.7	2	6.3	32
13. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	0	0	0	0	0
14. Pembelian / penjualan hartanah	0	0	0	0	0
15. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	76	100	0	0	76
16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan	20	100	0	0	20

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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh <b>15 hari</b>	3	33.3	6	66.7	9
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	9	100	0	0	9
Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu	9	100	0	0	9
Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja	3	100	0	0	3
Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi <b>10 saat</b> .	11	91.7	1	8.3	12



4. CAWANGAN PERBEKALAN, 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	161	100	0	0	161
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>	161	100	0	0	161
ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	146	100	0	0	146
eSPKB	15	100	0	0	15
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod)	16	10	145	90	161

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 Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1. Kesemua penjawat awam Kementerian Luar Negeri sekurang-kurangnya mengikuti <b>7 hari</b> menghadiri kursus dalam 1 tahun	458	32.6	946	67.4	1404
2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>1 hari</b> dalam <b>setahun</b>	1115	79.4	289	20.6	1404

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 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>	129	100	0	0	129