

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN LUAR NEGERI
BULAN MEI 2012**

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 | |
| <p><u>1. Pengesahan Rakyat Malaysia yang ditangkap/ditahan</u></p> <p>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia yang ditangkap/ ditahan atau meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan</p> | 41 | 100 | 0 | 0 | 41 |
| <p><u>2. Pengesahan rakyat Malaysia yang meninggal dunia</u></p> <p>Membantu Perwakilan Malaysia di luar negeri mengesahkan kerakyatan rakyat Malaysia meninggal dunia dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan</p> | 1 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| <p><u>3. Aduan hilang/ masalah rakyat Malaysia di luar Negara</u></p> <p>Menguruskan aduan waris rakyat Malaysia yang dilaporkan hilang/ bermasalah di luar negeri dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh penerimaan aduan</p> | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| <p><u>4. Membawa pulang jenazah/ abu mayat</u></p> <p>Membantu pengurusan membawa jenazah/ abu mayat rakyat Malaysia</p> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|--|-----|-----|---|---|-----|
| yang meninggal dunia di luar negeri dalam tempoh 3 hari bekerja (bergantung kepada kelulusan pihak berkuasa tempatan di luar negeri) | | | | | |
| <u>5. 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 | 437 | 100 | 0 | 0 | 437 |
| <u>6. 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 | 28 | 100 | 0 | 0 | 28 |
| <u>7. 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 | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| <u>8. 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>9. Kelulusan diplomatik pesawat Malaysia</u> | 19 | 100 | 0 | 0 | 19 |

| | | | | | |
|--|----|-----|---|---|----|
| Menguruskan permohonan kelulusan diplomatik bagi pesawat kepunyaan kerajaan Malaysia untuk memasuki ruang udara/ mendarat di perairan negara asing dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan | | | | | |
| <u>10. 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 | 10 | 100 | 0 | 0 | 10 |
| <u>11. 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 | 98 | 100 | 0 | 0 | 98 |
| <u>12. 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 | 15 | 100 | 0 | 0 | 15 |
| <u>13. Pasport diplomatik, rasmi dan gratis</u> Menguruskan permohonan passport diplomatik, rasmi dan gratis dalam tempoh 5 | 65 | 100 | 0 | 0 | 65 |

| | | | | | |
|---|-----|-----|---|---|-----|
| hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan | | | | | |
| <u>14. Penghantaran dokumen mahkamah</u> Menguruskan permohonan Penghantaran dokumen mahkamah dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan | 42 | 100 | 0 | 0 | 42 |
| <u>15. 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 | 503 | 100 | 0 | 0 | 503 |
| <u>16. 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 | 745 | 100 | 0 | 0 | 745 |
| <u>17. 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 | 77 | 100 | 0 | 0 | 77 |
| <u>18. Permohonan Sijil</u> | 621 | 100 | 0 | 0 | 621 |

| | | | | | |
|--|--------|-----|---|---|--------|
| <u>Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik <u>melalui Pos</u> a) warganegara Malaysia tanpa perakuan bersumpah (<i>statutory declaration</i>) dan warganegara asing dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan | | | | | |
| <u>19. Permohonan Sijil Kelakuan Baik</u> Menguruskan permohonan Sijil Kelakuan Baik (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan | 627 | 100 | 0 | 0 | 627 |
| <u>20. Permohonan waiver</u> Menguruskan permohonan <i>Waiver of Two Years Home Residence Requirement – Letter of No Objection</i> (Beg Diplomatik) dalam tempoh 2 bulan dari tarikh penerimaan permohonan | 3 | 100 | 0 | 0 | 3 |
| <u>20. Pengesahan dokumen</u> Memberi khidmat pengesahan dokumen dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan | 16,764 | 100 | 0 | 0 | 16,764 |

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 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 2. 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 | | | | | |
| 3. 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 | | | | | |
| 4. Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 5. Memberi kelulusan pelupusan / penggantian / penjualan kenderaan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 6. Memberi kelulusan cukai jalan kenderaan (<i>road tax</i>) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. Memberi kelulusan pertukaran / pembaharuan lesen memandu dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 8. Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh permohonan | | | | | |
| 9. Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 10. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai petrol dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 11. Mengesahkan kelayakan tuntutan bayaran balik cukai perkhidmatan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 12. Memberi kelulusan pengecualian cukai setem dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 13. Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah / cukai pintu dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 14. Pembelian / penjualan hartanah | | | | | |
| 15. Memberi pengecualian cukai kastam (bukan kenderaan) dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima permohonan | | | | | |
| 16. Mengeluarkan surat sokongan untuk permit menggunakan satelit parabola dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terima 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 Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| Penyelesaian aduan yang diterima dalam tempoh 15 hari | 7 | 87.5 | 1 | 12.5 | 8 |
| 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 | 8 | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Menghantar aduan dalam tempoh 2 hari bekerja kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu | 10 | 100 | 0 | 0 | 8 |
| Menghantar Surat Penghargaan kepada Bahagian yang berkenaan setelah kes selesai dalam masa 1 hari bekerja | 7 | 100 | 0 | 0 | 7 |
| Menjawab setiap panggilan telefon ke Wisma Putra dalam tempoh tidak melebihi 10 saat . | 15 | 100 | 0 | 0 | 15 |

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 14 hari dalam stesyen, 30 hari di luar stesyen | 198 | 100 | - | - | 198 |
| Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam tempoh tiga (3) hari selepas Notis permohonan pembelian terus yang lengkap diterima dalam masa 2 hingga 4 hari | 198 | 100 | - | - | 198 |
| ePerolehan, melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan. | 189 | 100 | - | - | 189 |
| eSPKB | 9 | 100 | - | - | 9 |
| Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (Rekod) | 36 | 18 | 162 | 82 | 198 |

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 mengikut 7 hari menghadiri kursus dalam 1 tahun | 281 | 20.3 | 1106 | 79.7 | 1387 |
| 2. Semua Penjawat Awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya 1 hari dalam setahun | 139 | 10.0 | 1248 | 90.0 | 1387 |

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 tempoh masa 2 hari | 142 | 100 | 0 | 0 | 142 |