

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN MEI 2016**

**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>	4	100%	-	-	4
<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>	4193	100%	-	-	4193
<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>	-	-	-	-	-

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>	2215	100%	-	-	2215
<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>	19987	100%	-	-	19987

## 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.	123	87%	19	13%	142
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.	265	100%	-	-	265
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.	15	71.4%	6	28.6%	21
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.	19	90%	2	10%	21
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	20	83.3%	4	16.7%	24
Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	32	97%	1	3%	33

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.	75	100%	-	-	75
Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	19	100%	-	-	19
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.	94	100%	-	-	94
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	17	100%	-	-	17
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	108	98%	2	2%	110
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	18	100%	-	-	18
Memberi kelulusan pengecualian cukai tanah/ cukai pintu dalam <b>tempoh 14 hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	-	-	-	-	-
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.	47	100%	-	-	47
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> .	2	28.57%	5	71.43%	7
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.	5	71.43%	2	28.57%	7
Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.	5	71.43%	2	28.57%	7

#### 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> .	126	100%	-	-	126
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima	126	100%	-	-	126
Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	125	100%	-	-	125
eSPKB	1	100%	-	-	1
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)	91	72%	35	28%	126

## 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>	73	5.05%	1372	94.95%	1445
Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>satu (1) hari dalam setahun.</b>	429	29.69%	1016	70.31%	1445

## 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>	237	100%	-	-	237

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