

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
BULAN MAC 2018**

**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>	<b>59</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>59</b>
<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>	<b>4981</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>4981</b>
<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>	<b>3</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>3</b>

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>	1326	100%	-	-	1326
<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>	20302	100%	-	-	20302

## 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.	109	96 %	4	4 %	113
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.	340	100 %	-	-	340
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.	17	89 %	2	11 %	19
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.	39	100 %	-	-	39
Memberi kelulusan pengecualian cukai pembelian kenderaan kepada perwakilan asing dan pertubuhan antarabangsa dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	25	96 %	1	4 %	26
Memberi kelulusan pelupusan/penggantian / penjualan kenderaan dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	35	100 %	-	-	35

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.	95	100 %	-	-	95
Memberi kelulusan pertukaran/ pembaharuan lesen memandu dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	28	97 %	1	3 %	29
Memberi kelulusan menggunakan bilik kenamaan (VIP) di KLIA dalam <b>tempoh tiga (3) hari bekerja</b> dari tarikh permohonan.	34	100%	-	-	34
Mengeluarkan surat sokongan untuk mendapatkan pas keselamatan KLIA dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	47	100%	-	-	47
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	71	95 %	4	5 %	75
Memberi kelulusan pengecualian cukai setem bagi <i>Tenancy Agreement</i> dalam <b>tempoh tujuh (7) hari bekerja</b> dari tarikh terima permohonan.	22	100%	-	-	22
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.	46	98 %	1	2 %	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> .	6	75	2	25	8
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.	6	75	2	25	8
Menghantar aduan dalam <b>tempoh dua (2) hari bekerja</b> kepada Bahagian berkenaan untuk dimaklumkan kepada pengadu.	6	75	2	25	8

#### 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> .	43	100%	-	-	43
Pengeluaran Pesanan Kerajaan (LO) dalam <b>tempoh tiga (3) hari selepas notis</b> permohonan pembelian terus yang lengkap diterima	43	100%	-	-	43
Melaksanakan ePerolehan mengikut permohonan Bahagian/Jabatan.	43	100%	-	-	43
eSPKB	9	100%	-	-	9
Memastikan keperluan pelanggan berdaftar melalui prestasi Pembekal (rekod)	40	93%	3	7%	43

## 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>					
Semua penjawat awam menghadiri program latihan sekurang-kurangnya <b>satu (1) hari dalam setahun.</b>					

## 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>	<b>178</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>178</b>

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