

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<ul style="list-style-type: none"> Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri dari segi dasar berhubung dengan kelulusan / penolakan diplomatik (<i>diplomatic clearance</i>) bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera negara asing dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan diterima. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses dan meluluskan 123 ketibaan kapal asing di pelabuhan tempatan.
<ul style="list-style-type: none"> Memberi ulasan mengenai isu-isu strategik dalam tempoh 2 hari dan isu-isu antarabangsa dalam tempoh 7 hari sesuatu isu itu dibangkitkan. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Memantau 1086 permohonan diplomatik udara rutin dicadangkan untuk diluluskan oleh (Defence Operation Room) DOR dan Wisma Putra. - Memproses dan meluluskan 64 permohonan diplomatik bukan rutin pesawat asing dan menolak dua (2) permohonan.
<p>➤ PENGURUSAN BELANJAWAN</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Telah dilaksanakan
<ul style="list-style-type: none"> Membelanjakan tidak kurang 95% daripada peruntukan Belanja Mengurus dan 85% Belanja Pembangunan. 	106.21%	<ul style="list-style-type: none"> - Prestasi Perbelanjaan Kementerian berdasarkan A499 sehingga bulan ke-13 pada 31 Dis 2009 bertarikh 29 Jan 2010 keluaran JANM.
<p>➤ PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan. 	58%	<ul style="list-style-type: none"> - Sebelas (11) daripada sembilan belas (19) permohonan syarikat yang diterima telah diproses dan laporan penilaian telah berjaya disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan.
<ul style="list-style-type: none"> Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI). 	0%	<ul style="list-style-type: none"> - Proses rundingan dan memuktamadkan program offset dan benefisiarinya di bawah perolehan helikopter utiliti EC725 tidak dapat dimuktamadkan pada tahun 2009 kerana proses perolehan ini telah ditangguhkan oleh kerajaan Malaysia disebabkan krisis ekonomi.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<ul style="list-style-type: none"> Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 1 tahun sebelum pameran berlangsung. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Booth MIPM telah dikendalikan dengan jayanya semasa: <ul style="list-style-type: none"> BRIDEX (10-13 Ogos 2009) LIMA 09 (1-5 Disember 2009)
<p>➤ PENYELIDIKAN PERTAHANAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan projek-projek R&D Pertahanan yang berdaya maju dalam setiap rancangan Malaysia mengikut peruntukan diluluskan. 	96% daripada peruntukan penyelidikan dibelanjakan	
<p>➤ KHIDMAT PERUNDANGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Pandangan perundangan diberi dalam masa 3 minggu selepas menerima permohonan. 	91.8%	
<p>➤ PENGAUDITAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan berdasarkan indeks akauntabiliti dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan dijalankan dan laporan pengauditan prestasi pengurusan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan. 	98%	<ul style="list-style-type: none"> Jadual pengauditan yang padat menyebabkan kekangan masa untuk penyediaan laporan.
<p>➤ PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah aduan Mindef untuk tahun 2009 berjumlah 193 aduan. Aduan penerimaan aduan hanyalah melibatkan 165 aduan sahaja iaitu aduan email, surat, BPA, SPRM dan Tol Free Aduan. Aduan akhbar berjumlah 28 aduan tiada aduan penerimaan dibuat kepada pengadu.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN <i>(jika ada)</i>
<ul style="list-style-type: none">Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 15 hari waktu bekerja.	84.4%	- Jumlah aduan Mindef untuk tahun 2009 berjumlah 193 aduan. Hanya 163 aduan sahaja menepati syarat ini. Sebanyak 30 aduan diselesaikan lebih daripada 15 hari.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN

ULASAN
(jika ada)

(2) MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DARI SEGI PENGURUSAN SISTEM PERSENJATAAN, SEUMBER DAN MATERIAL SUPAYA IANYA MENJADI SATU ANGKATAN YANG BERKEUPAYAAN TINGGI, MODEN DAN BERWIBAWA:

➤ **PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN**

- Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut :

Bil.	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	Jumlah perolehan 2009	Bil. Perolehan yang disiapkan dalam tempoh masa di (e)	Peratusan perolehan yang disiapkan dalam tempoh di (e)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1.	Sebut Harga	-	Harga	73	20	12	60%
			Harga dan Teknikal	163	53	36	67%
2.	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga	142	93	69	74%
			Harga dan Teknikal	246	88	67	76%
		Antarabangsa	Harga	177	-		
			Harga dan Teknikal	267	-		
3.	Rundingan Terus	-	Harga dan Teknikal	267	88	24	72%

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN**ULASAN**
(jika ada)

- Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.

Bil.	Jenis Perolehan	Jumlah kontrak 2009	Peratusan kontrak yang berjaya disambung sebelum tamat tempoh 14 hari	Peratusan kontrak yang berjaya disambung sebelum tamat tempoh 14 hari
1	Kontrak perkhidmatan, Rangsum, dan alat ganti	141	120	85%

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<p>➤ PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan. <ul style="list-style-type: none"> • Menyelesaikan proses tender dalam tempoh 3 bulan. <ul style="list-style-type: none"> • Mengeluarkan surat setuju terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan. <p>➤ KHIDMAT NASIHAT DAN UJIAN TEKNIKAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan pengujian dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi 1 bulan. 	<p>71.43%</p> <p>87.04%</p> <p>90%</p> <p>89%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SOC3-perubahan tapak dan arahan J/K Piawaian dan Kos, EPU untuk ubah skop dan spesifikasi projek. - Era SAP 518M, Gong Kedak - kekeliruan pihak penggunaan terhadap proses tender dan kelambatan penerimaan projek brif untuk penyediaan dokumen tender. - Proses membuka, penjadualan dan penilaian tender mengambil masa yang lama dan menunggu tarikh Lembaga Perolehan yang terdekat. - KTU-pelanjutan tempoh salah laku tender sebanyak lima (5) kali pada tender kali pertama dan dua kali pada tender kali ke dua. - Masalah kelewatan agihan surat kepada pegawai bertanggungjawab. - KTU-Kementerian mengarahkan semula dan penilaian semula terhadap tender tersebut.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<ul style="list-style-type: none"> • Bagi urusan spesifikasi perolehan pertahanan: <ul style="list-style-type: none"> a) Pembangunan awal spesifikasi berdasarkan permintaan pengguna dengan memberi respon tidak melebihi 5 hari bekerja. b) Menapis spesifikasi perolehan pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 2 minggu. c) Mengesahkan spesifikasi perolehan yang lengkap dan mengeluarkan sijil pengesahan dalam tempoh 3 hari. d) Memberi khidmat nasihat teknikal dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan yang diterima. 	<p>90%</p> <p>35%</p> <p>85%</p> <p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesukaran untuk menetapkan tarikh mesyuarat penapisan oleh semua yang terlibat.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ PENYEMAKAN KONTRAK <ul style="list-style-type: none"> • Menyemak dan memberi ulasan ke atas draf kontrak perolehan dalam tempoh 3 minggu daripada draf diterima. 	<p>90.36%</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ PENGURUSAN KEWANGAN <ul style="list-style-type: none"> • Menyedia dan mengemukakan bajet tahunan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh menerima arahan penyediaan belanjawan daripada Perbendaharaan. 	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pekeliling Perbendaharaan Bil. 2 Tahun 2009-Garis Panduan Bagi Penyediaan Cadangan Perbelanjaan Tahun 2010 & 2011 bertarikh 7 Jan 2009. <ul style="list-style-type: none"> • Draf ABM (Selepas Mesy. Tapisan Peringkat Kementerian) dikemukakan pada 31 Mac 2009. • Draf ABM (Selepas Mesy. Tapisan Peringkat Perbendaharaan) dikemukakan pada 31 Mei 2009.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<ul style="list-style-type: none"> • Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Pekeliling Perbendaharaan berkuat kuasa 5 Jan 2010 : Semua Program menerima WPA dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.
<ul style="list-style-type: none"> • Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari dari tarikh permohonan diterima. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Sebanyak 3510 permohonan kelulusan kewangan telah diproses dalam tempoh waktu yang ditetapkan.
<ul style="list-style-type: none"> • Laporan Naziran Stor dan Aset disediakan dalam tempoh 35 hari dari tarikh tamat pemeriksaan bagi setiap pusingan. 	100%	<ul style="list-style-type: none"> - Sebanyak 101 Laporan Naziran Stor dan Aset telah disediakan dalam tempoh yang ditetapkan.
<p>➤ PENGURUSAN BAYARAN</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima. 	99.74% dalam tempoh 14 hari dan 97.04% dalam 7 hari	<ul style="list-style-type: none"> - Bayaran melebihi 14 hari sebanyak 0.26% adalah kebanyakannya disebabkan oleh kesilapan kunci masuk.
<p>➤ PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Mengkaji dan memberi pertimbangan ke atas semua kertas cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan ATM untuk dikemukakan ke JPA dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh kertas cadangan diterima. 	100%	
<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kompetensi modal insan dengan melaksanakan kesemua kursus latihan dari Buku Program Latihan Kementerian. 	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN (%) (Jan-Dis)	ULASAN (jika ada)
<ul style="list-style-type: none"> • Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah perwakilan kuasa P.U.(B) 496 di keluarkan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup. <p>➤ PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyemak dan memberi maklumbalas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan. • Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian. • Menyemak dan memberi ulasan keatas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan. 	<p>92.19</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat kursus digugurkan dan digantikan dengan kursus-kursus yang relevan atas arahan pihak pengurusan. - 70 kertas cadangan dalam masa lima (5) hari. - 99.5% - ketersediaan rangkaian - 99% - ketersediaan sistem aplikasi - 30 semakan spesifikasi tender dalam tempoh 10 hari.
<p>(3) MEMASTIKAN LAYANAN YANG SEMPURNA DAN MESRA DIBERIKAN KEPADA SEMUA PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi layanan terbaik kepada pelanggan ke tahap kepuasan pelanggan tidak kurang 75%. 	<p>100%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satu (1) kajian CSS 1/2009 (pencapaian 87% memenuhi kehendak pelanggan).