

## JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

<b>BIL</b>	<b>JABATAN/BAHAGIAN</b>
1	Bahagian Dasar Dan Perancangan Strategik
2	Bahagian Industri Pertahanan (BIP)
3	Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE)
4	Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)
5	Unit Komunikasi Korporat (UKK)
6	Bahagian Perolehan
7	Bahagian Pembangunan
8	Bahagian Kewangan
9	Bahagian Akaun
10	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
11	Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2013 KEMENTERIAN PERTAHANAN  
(SUKU TAHUN KEDUA)**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	APRIL	MEI	JUN		
<b>1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN</b>					
<b>1.1 PENGURUSAN DASAR &amp; PERANCANGAN STRATEGIK</b>					
1.1.1	Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar untuk dimajukan ke Kementerian/ Agensi/ Organisasi Antarabangsa/ Organisasi Tempatan yang berkaitan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas tarikh menerima permohonan lengkap.	100% (4/4)	100% (15/15)	100% (11/11)	
1.1.2	Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh dua (2) hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	100% (5/5)	100% (2/2)	100% (2/2)	
1.1.3	Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri mengenai permohonan untuk kelulusan diplomatik bagi pesawat-pesawat dan kapal - kapal tentera asing dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% (5/5)	100% (5/5)	Tiada	
1.1.4	Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disiapkan dan dimajukan ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya dua (2) hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	Belum Bersidang	Belum Bersidang	*Tiada	*Tiada pertanyaan Jawab Lisan di Parlimen pada bulan Jun 2013.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)</b>				
1.2.1 Mengeluarkan surat keputusan permohonan keahlian syarikat industri pertahanan sebagai ahli kumpulan kerja Majlis Industri Pertahanan, Penguatkuasaan dan Keselamatan Malaysia (MIDES) dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima dan semua prosedur dilaksanakan.	Tiada	Tiada	*Tiada	*Tiada permohonan keahlian syarikat daripada Syarikat Industri Pertahanan Tempatan pada bulan Jun 2013.
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	Tiada	Tiada	100%	
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	100% (1/1)	Tiada	Tiada	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN SOKONGAN TEKNIKAL (STRIDE)</b>				
1.3.1 Permohonan R&D pertahanan dinilai dan dipertimbangkan dalam masa satu (1) bulan selepas penerimaan cadangan yang lengkap.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:  (i) satu (1) bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan.  (ii) tiga (3) bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	87% (38 pengujian)  100% (1/1)	100% (39 pengujian)  Tiada permohonan	100% (7 pengujian)  Tiada permohonan	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap. *Nota: Untuk spesifikasi TUDM, Sijil Spesifikasi Perolehan akan dikeluarkan hanya selepas kelulusan Jawatankuasa Spesifikasi Udara (JSU).	100% (10/10)	100% (5/5)	100% (5/5)	
1.3.4 Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>1.4 PENGAUDITAN (BADSA)</b>				
1.4.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On-Line</i> sekurang-kurangnya ke atas 100 PTJ.	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*Belum dilaksanakan	*Belum dilaksanakan kerana BADSA terlibat dengan Pengauditan Susulan yang dijangka akan berakhir pada akhir bulan Julai 2013.
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual sekurang-kurangnya 80% daripada jumlah PTJ yang diaudit pada tahun semasa.	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*Belum dilaksanakan	*Pelaksanaan dijangka pada Julai – Disember 2013.
1.4.3 Menyediakan Laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh <i>Exit Conference</i> .	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*Belum dilaksanakan	*Pelaksanaan dijangka pada Julai – Disember 2013.
1.4.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	-	-	*19%	*17 Kajian Audit Prestasi telah dirancang sepanjang tahun 2013. Bagaimanapun 1 kajian telah digugurkan manakala 16 kajian telah dilaksanakan. Sepanjang Jun 2013, 3 Laporan telah dikeluarkan. 13 lagi laporan masih dalam proses semakan terakhir peringkat TSUB dan SUB Badsa dan dijangka dikeluarkan sebelum 31 Julai 2013.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>1.5 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)</b>				
1.5.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.	100%	100%	100%	
1.5.2 Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh 15 hari berkerja dari tarikh penerimaan aduan.	100% (19/19)	100% (14/14)	100% (12/12)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)																																													
	APRIL	MEI	JUN																																														
<b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>																																																	
<b>2.1 BAHAGIAN PEROLEHAN</b>																																																	
<b>PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</b>																																																	
2.1.1	<p>Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada tarikh perolehan dipersetujui oleh Jawatankuasa Penapisan Perolehan sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) dikeluarkan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari bekerja)</th> <th>(%)</th> <th>(%)</th> <th>(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>45</td> <td>0</td> <td>69.2</td> <td>72.7</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>55 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)</td> <td>0</td> <td>83.3</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka &amp; Terhad</td> <td>Harga</td> <td>70</td> <td>100</td> <td>81.6</td> <td>90.4</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>80 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antara-bangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	(%)	(%)	(%)	1.	Sebut Harga	-	Harga	45	0	69.2	72.7	Harga dan Teknikal	55 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)	0	83.3	100	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	70	100	81.6	90.4	Harga dan Teknikal	80 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)	100	100	100	Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-	Harga dan Teknikal	267	-	-	-
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	(%)	(%)	(%)																																										
1.	Sebut Harga	-	Harga	45	0	69.2	72.7																																										
			Harga dan Teknikal	55 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)	0	83.3	100																																										
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	70	100	81.6	90.4																																										
			Harga dan Teknikal	80 (Tidak termasuk laporan dari STRIDE)	100	100	100																																										
		Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-																																										
			Harga dan Teknikal	267	-	-	-																																										
2.1.2	<p>Semua kontrak perkhidmatan, Rangsang dan Alat Ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna.</p>																																																

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	APRIL	MEI	JUN										
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)</b>													
2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja daripada tarikh tender atau sebutharga ditutup sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LO) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut: <table border="1" data-bbox="250 627 770 766" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah perolehan</th> <th>Tempoh masa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Sebutharga</td> <td>60 hari</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Tender</td> <td>90 hari</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa	1.	Sebutharga	60 hari	2.	Tender	90 hari	100% (1/1)	100% (2/2)	100% (1/1)	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa											
1.	Sebutharga	60 hari											
2.	Tender	90 hari											
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	100% (10/10)	Tiada	Tiada										



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT</b>				
<b>3.1 PENGURUSAN KEWANGAN</b>				
3.1.1 Semua program menerima waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	Tiada	Tiada	Tiada	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.				
i. Tugas Rasmi Luar Negara	100% (73/73)	100% (78/78)	100% (80/80)	
ii. Aktiviti dalam Negeri	100% (284/284)	97.5% (230/236)	100% (263/263)	
<b>3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)</b>				
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100% (22,828 bil)	100% (22,911 bil)	*99.99% (22,272)	*Peratus pembayaran bil lewat adalah sebanyak 0.01% (1 bil). PTJ berkenaan adalah:  330201 – Institut Pengurusan Tentera Darat (IPDA), Port Dickson

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)</b>				
3.3.1 Cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan serta faedah persaraan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dikaji dan dipertimbangkan untuk dikemukakan ke Agensi Pusat dalam tempoh:	Peningkatan Taraf Pangkat Pegawai ATM Malaysia.	Tiada	*Tiada	*Tiada Kertas Cadangan diterima.
i) dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks; dan	100% (18/18)	-		
ii) tujuh (7) hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.	100% (5/5)	-		
3.3.2 Dokumen persaraan yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari empat (4) bulan sebelum tarikh persaraan.	100% (10/10)	100% (10/10)	100% (15/15)	
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	100% (6/6)	100% (15/15)	100% (17/17)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)</b>				
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian dalam tempoh waktu bekerja.	100%	100%	100%	
3.4.2 Memastikan sistem aplikasi digunakan sekurang-kurangnya 80% daripada pengguna berdaftar.	100%	100%	100%	
3.4.3 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	

Dikemaskini pada 15/7/2013