



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2011 KEMENTERIAN PERTAHANAN

JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

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

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2011												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.2.4 Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan (Telah Audit) Perbadanan di bawah Kementerian Pertahanan dibentangkan di Mesyuarat Jemaah Menteri, Dewan Rakyat dan Dewan Negara dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh laporan diterima.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	100%	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
1.2.5 Memproses permohonan dan cadangan semakan perkara perkhidmatan dan kewangan Perbadanan untuk kelulusan Y.B. Menteri Pertahanan dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	100%	-	-	Tiada	Tiada	Tiada	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN SOKONGAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan R&D pertahanan dinilai dan dipertimbangkan dalam masa satu (1) bulan selepas penerimaan cadangan yang lengkap.	Tiada	100%	Tiada	Tiada	Tiada	-	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	71%	40%	42%	86%	73%	
1.3.4 Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	Tiada	Tiada	100%	100%	Tiada	-	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN (BUU)													
1.4.1 Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengambil kira Dasar Kerajaan, Kementerian dan mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	100%	83.3%	71.4%	85.7%	81.8%	87.5%	64.7%	88.2%	100%	84.6%	93%	92.3%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2011												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	86.9%	90.3%	91.1%	91.1%	85.9%	94.11%	98%	75.8%	95%	95%	67.5%	85.2%	
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti sekurang- kurangnya bagi 73 PTJ atau 100 PK setahun.	Tiada	Tiada	30%	31%	31%	42%	44%	44%	55%	55%	60%	100%	
1.5.2 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan kepada auditi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh <i>exit conference</i> .	Tiada	Tiada	30%	34.4%	62.5%	80%	81.25%	81.25%	85%	85%	77%	82.1%	
1.5.3 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan prestasi dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	6%	100%	
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)													
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	93%	75%	77.27%	79%	75%	75%	75%	75%	66.66%	66.66%	66.66%	90%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2011												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	

2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN

**2.1 BAHAGIAN PEROLEHAN
PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN**

2.1.1 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)
1	Sebut Harga		Harga	73
			Harga Dan Teknikal	163
2	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga	142
			Harga Dan Teknikal	246
		Antarabangsa	Harga	177
			Harga Dan Teknikal	267

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

	67%	82%	65%	53%	78%	54.5%	47.6%	39.1%	36%	37%	36%	36%		
	100%	100%	100%	100%	83%	84.6%	96%	72.9%	76%	73%	68%	67%		
	82%	67%	65%	80%	0%	71.5%	61%	52.3%	51%	51%	47%	39%		
	80%	86%	94%	95%	0%	89%	73.6%	87.26%	88%	84%	88%	87%		
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	67%	100%	71%	89%	90%	100%	76%	93.7%	88%	100%	100%	100%		

