



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2012 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 2012												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN													
1.1 PENGURUSAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK													
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%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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	Belum	100%	100%			100%	Belum	100%	100%	93.3%	Tiada	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)													
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.	50%	100%	100%	100%			100%	100%	50%	100%	100%	Tiada	
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	100%	Tiada	100%	100%			100%	Tiada	100%	100%	100%	Tiada	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2012												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Tiada	Tiada	100%	Tiada			Tiada	100%	100%	100%	100%	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	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.	92%	92%	100%	100%			99%	100%	100%	92%	100%	100%	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	43%	42%	100%	63%			92%	46%	100%	100%	50%	Tiada	
1.3.4 Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	Tiada	Tiada	Tiada	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 mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	71%	84.6%	100%	100%			94.1%	86%	84.6%	100%	100%	88.9%	
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	79%	85.7%	94.4%	90%			91%	100%	93.1%	100%	90.7%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2012												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS										
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)																						
2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja daripada tarikh tutup tender atau sebutharga sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LO) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:																						
<table border="1"> <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%	100%	100%	Tiada			100%	100%	100%	100%	66.7%	100%	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa																				
1.	Sebutharga	60 hari																				
2.	Tender	90 hari																				
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh 3 bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	Tiada	100%	100%	100%			100%	100%	Tiada	Tiada	Tiada	100%										
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA KEWANGAN DAN ICT																						
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN																						
3.1.1 Semua program menerima Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	100%	-	-	-			-	-	-	-	-	-										
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	100%	100%	100%			100%	96.5%	100%	100%	100%	100%										

