



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2016 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 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)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												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 K EUTUHAN 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 7 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	100%	100%	100%	100%	Tiada	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 2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
1.1.4 Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disiapkan dan dimajukan ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya 2 hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	Tiada	Tiada	100%	100%	100%	-	-	-	-	-			
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)													
1.2.1 Menganjurkan sekurang-kurangnya 3 program setahun berkaitan industri pertahanan dan keselamatan seperti penyertaan pameran pertahanan tempatan dan antarabangsa, seminar serta bengkel industri.	-	33.3%	100%	100%	100%	100%	-	100%	66%	-			
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh 2 minggu setelah dokumen lengkap diterima dan diperakui oleh <i>beneficiary</i> .	100%	Tiada	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	-			
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	-			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiataan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan.	88.8%	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%			
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:													
i. 1 bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan; dan	66.6%	66.6%	93.8%	93.3%	100%	90.3%	100%	89.4%	93.5%	94.3%			
ii. 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%			
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan:													
i. Melaksanakan pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ii. Mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 3 hari.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.4 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.4.1 Mengeluarkan Pemerhatian Audit terhadap Pengauditan Prestasi yang bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual pada tahun semasa berdasarkan pusingan 3 tahun sekali terhadap 106 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pengauditan selesai dijalankan.	-	-	53.33%	62.5%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.4.4 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On- Line</i> terhadap sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS		
1.5 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)														
1.5.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan. <i>To acknowledge complaints received from complainants within 24 hours.</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 bekerja dari tarikh penerimaan aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												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 Segala proses perolehan bagi bekalan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan bermula dari tarikh ia dipersetujui oleh Jawatankuasa Penapisan Perolehan (JKPP) Kementerian Pertahanan sehingga Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa seperti berikut:

Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)
1	Sebut Harga		Harga	55
			Harga Dan Teknikal	65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)
2	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga	70
			Harga Dan Teknikal	80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)
		Antarabangsa	Harga	177
			Harga Dan Teknikal	267

100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96.15%	100%	95.45%	100%		
100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%						
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97.50%	97.73%	97.73%	96.15%		
93%	100%	97%	95%	100%	94%							
-	-	-	-	-	-	-						
-	-	-	-	-	-	-						

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS										
2.1.2 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96.15%	100%	100%	100%												
2.1.3 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan diproses dalam tempoh tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.	Tiada	Tiada	-	Tiada	Tiada	Tiada	97.50%	97.73%	-	-												
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)																						
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:	-	80%	90%	Tiada	83%	88%	100%	-	66%	100%												
<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													
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa																				
1.	Sebutharga	60 hari																				
2.	Tender	90 hari																				
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh 4 bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	-	-	90%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%												

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAY SIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA KEWANGAN DAN ICT													
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN													
3.1.1 Semua program menerima Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	100%	Tiada	Tiada	-	-	-	-	-	-	100%			
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.													
i. Tugas Rasmi Luar Negara	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ii. Aktiviti dalam Negeri	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)													
3.2.1 Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	100%	99.98%	99.99%	99.99%	100%			
3.2.2 Memproses gaji penjawat awam dan menghantar maklumat gaji ke bank 3 hari bekerja sebelum tarikh gaji bagi memastikan pembayaran gaji dibuat kepada penjawat awam pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
3.2.3 Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh 1 hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
3.2.4 Melakukan naziran ke atas semua PTJ eSPKB di Lembah Klang sekurang-kurangnya sekali setahun bagi setiap PTJ.	7%	14%	21%	31%	43,1%	56.89%	62.07%	81.03%	87.93%	100%			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2016												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)													
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:													
i. 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks; dan	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	-			
ii. 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada							
3.3.2 Dokumen persaraan paksa yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari 4 bulan sebelum tarikh persaraan.	100%	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%			
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	100%			
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)													
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			