



KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2017

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2017												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 7 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	100%	100%	100%	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%	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 2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	-	-	-	-	-	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 2 hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	-	100%	100%	-		

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2017												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 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN (BAHAGIAN PEROLEHAN)

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)	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
1	Sebut Harga		Harga	55	25%	25%	19.64%	13.89%	30.56%	25%	65.28%	65.28%	96%	100%	97.22%	97.3%
			Harga Dan Teknikal	65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)												
2	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga	70	13.33%	12%	16.84%	13.85%	26.58%	13.33%	64.89%	63.96%	75.98%	72.19%	74.12%	79.4%
			Harga Dan Teknikal	80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)												
		Antarabangsa	Harga	177												
			Harga Dan Teknikal	267												

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2017												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.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1.3 Perolehan dibawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan diproses dalam tempoh tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)													
2.2.1 Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	100%	100%	64%	100%	100%	100%	60%	91.67%	100%	100%	100%	25%	
2.2.2 Proses sebut harga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebut harga ditutup sehingga pengeluaran SST.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	60%	91.67%	100%	100%	100%	25%	
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh 105 hari selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	67%	60%	100%	80%	
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 Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	100%	-	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2017												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
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%	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%	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%	100%	100%	
3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
PURATA PENCAPAIAN KESELURUHAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2017												95%	

Tarikh Kemaskini: 6 Mac 2018