KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												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 BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)													
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%	0%	0%	0%	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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
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.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33.3%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan credit claim dalam tempoh tiga (3) bulan setelah dokumen lengkap diterima dan diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Offset (*Offset Committee*).	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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%	100%	100%	100%	100%	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan.	100%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	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;	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85.19%	100%	
ii. 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	0%	83%	100%	50%	50%	33.3%	80%	80%	60%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.4 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.4.1 Menyediakan dan mengemukakan Laporan Akhir terhadap Pengauditan Prestasi dalam tempoh 30 hari selepas exit conference dilaksanakan.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	80%	90%	95%	95%	100%	
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual pada tahun semasa berdasarkan pusingan 3 tahun sekali terhadap 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	0%	0%	0%	0%	0%	30%	60%	90%	100%	100%	100%	100%	
1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh exit conference djalankan.	0%	0%	0%	0%	0%	100%	60%	90%	98%	100%	100%	100%	
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara self-assessment oleh 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	0%	0%	0%	0%	0%	30%	50%	90%	100%	100%	100%	100%	
1.5 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKS)													
1.5.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam (hari bekerja) selepas penerimaan aduan.	100%	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%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												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)													
PIAGAM PELANGGAN TERDAHULU													
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 :													
1 Sebut Harga – Harga – 55	80%	70%	0%	100%	0%	0%	-	-	-	-	-	100%	
1 Sebut Harga – Harga Dan Teknikal – 65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)													
2 Tender – Terbuka dan Terhad – Harga – 70	46.42%	50%	70.59%	66.67%	40.74%	0%	-	-	-	-	-	100%	
2 Tender – Terbuka dan Terhad – Harga Dan Teknikal – 80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)													
2 Tender – Antarabangsa – Harga – 177													
2 Tender – Antarabangsa – Harga Dan Teknikal – 267													
.													
2.1.2 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharu dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2.1.3 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan *'One-Of* akan diproses dalam tempoh tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	
PIAGAM PELANGGAN TERKINI YANG TELAH DIPINDA DAN TELAH DIPERSETUJUI OLEH TKSU (U) PADA JULAI 2020													
2.1.1 Perolehan bekalan dan perkhidmatan melalui kaedah tender terbuka diselesaikan dalam tempoh 180 hari dari tarikh tutup iklan tender sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	
2.1.2 Perolehan bekalan dan perkhidmatan secara sebut harga diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup pelawaan sebut harga sehingga pengeluaran SST.	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	-	-	-	-	-	-	-	-	94%	94%	95.41%	100%	
2.1.4 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	
2.1.5 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan dibekalkan dan dibuat bayaran dalam tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.	-	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	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).	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	
2.2.2 Proses sebutharga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran SST.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh 105 hari selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima pada bulan Ogos 2020. i. <u>Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara</u> – Bilangan permohonan diterima **= 36** – Bilangan permohonan lulus **= 25** – Bilangan permohonan tidak lulus **= 5** – Lain – lain (Pindaan nama/tarikh/PTJ) **= 6**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ii. <u>Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negara</u> – Bilangan permohonan diterima **= 210** – Bilangan permohonan lulus **= 183** – Bilangan permohonan tidak lulus **= 9** – Lain – lain (Pindaan nama/tarikh/PTJ) **= 14** – Kuiri **= 4**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)													
3.2.1 Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2 Mengurus pembayaran gaji bulanan penjawat awam dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia.	100%	100%	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%	100%	100%	
3.2.4 Melakukan naziran ke atas semua PTJ di Lembah Klang mengikut bilangan minimum yang telah ditetapkan.	0%	0%	18%	18%	18%	35%	47%	100%	100%	100%	100%	100%	
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	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	
ii. 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.	0%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	
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%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)													
3.4.1 Memastikan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%.	100%	100%	98.99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.47%	100%	100%	
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	