KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2021

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												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/ Tempatan yang berkaitan dalam tempoh **tujuh (7) hari** dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap	N/A	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%	N/A	N/A	100%	100%	100%	
1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri berkaitan permohonan kelulusan diplomatik kemasukan pesawat atau kapal tentera asing ke ruang udara dan perairan negara dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1.1.4 Menyediakan dan memajukan jawapan pertanyaan jawab lisan Parlimen ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri dalam tempoh **dua (2) hari** sebelum tarikh sesi jawapan di Parlimen.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	80%	N/A	100%	N/A	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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	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*).	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	N/A	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 terima permohonan lengkap.	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%	66.7%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:													
i. 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan;	100%	94.4%	100%	100%	100%	96%	97.5%	91.7%	100%	100%	100%	100%	
ii. 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi **14 hari bekerja** dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100%	100%	92%	76%	79%	100%	100%	100%	100%	87.5%	54%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												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 Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas Exit Conference dilaksanakan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
1.4.2 Mengemukakan Pemerhatian Audit Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas pengauditan selesai dijalankan.	N/A	N/A	33%	56%	56%	57%	57%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	
1.4.3 Melaksanakan Pengesahan Jawapan *Accountability Index Monitoring System* (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh **10 hari bekerja**.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara *self-assessment* dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 2021												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													
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%	100%	100%	N/A	N/A	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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh **4 bulan** selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%	N/A	100%	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.	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)													
2.2.1 Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh **120 hari** dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	50%	100%	N/A	70%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	66.67%	100%	50%	
2.2.2 Proses sebut harga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh **60 hari** dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh **empat (4) bulan** selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	100%	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	100%	100%	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
PIAGAM PELANGGAN TERKINI YANG TELAH DIPINDA													
2.2.4 Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalm tempoh **14 hari** dari tarikh kelulusan/ keputusan.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	N/A	
2.2.5 Semua kontrak kerja dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh **14 hari** sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima daripada **enam (6) bulan** sebelum kontrak tamat.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A	
2.2.6 Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh **tujuh (7) hari** daripada semua dokumen lengkap diterima.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99.9%	N/A	
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%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh **7 hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima pada bulan November 2021. i. <u>Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara</u> Bilangan permohonan diterima **= 74** Bilangan permohonan lulus **= 73** Bilangan permohonan tidak lulus **= 1** Batal/ Teguran **= 0**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ii. <u>Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negera</u> Bilangan permohonan diterima **= 225** Bilangan permohonan lulus **= 225** Bilangan permohonan tidak lulus **= 0** Teguran **= 0**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												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.	N/A	5%	30%	30%	30%	40%	55%	70%	75%	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 ii. **7 hari** bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks	N/A	N/A	N/A	100%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	
3.3.2 Memastikan pemakluman tawaran kursus kepada peserta (melalui surat/emel) dikeluarkan dalam tempoh sekurang-kurangnya **tujuh (7) hari** bekerja sebelum tarikh kursus berlangsung tertakluk kepada kelulusan kewangan dan kesediaan medium penyampaian.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	N/A	N/A	
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh **tujuh (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 2021												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%	98.07%	97.88%	100%	100%	100%	100%	99.60%	100%	99.60%	-	
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	