KEMENTERIAN PERTAHANAN
MALAYSIA

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
1.	**BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)**												
a)	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
b)	Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap.	100	N/A	100	100	100	100	100	100	N/A	100	100	N/A
c)	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	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
d)	Menyediakan dan memajukan jawapan pertanyaan jawab lisan Parlimen ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri dalam tempoh **dua (2) har**i sebelum tarikh sesi jawapan di Parlimen.	100	100	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A	N/A

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
2.	**PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)**												
a)	Menyediakan Surat Kelulusan Program dan Pelepasan Obligasi *Industrial Collaborations Programme* (ICP) dalam tempoh tiga (3) bulan selepas diluluskan oleh Jawatankuasa *ICP Committee* (IC) Kementerian Pertahanan.	100	100										
b)	Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	100	100										
2.	**PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)**												**pindaan bulan MAC**
a)	Menyediakan Surat Kelulusan Program dan Pelepasan Obligasi *Industrial Collaborations Programme* (ICP) dalam tempoh tiga (3) bulan selepas diluluskan oleh Jawatankuasa ICP Committee (IC) Kementerian Pertahanan.			N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A	N/A	100	100	100
b)	Mengkoordinasikan aktiviti / program penganjuran pameran pertahanan antarabangsa dalam tempoh satu (1) tahun.			100	N/A	100	100	N/A	100	100	100	N/A	N/A
c)	Melaksanakan pemantauan projek Penswastaan Perkhidmatan Katering (PPK) ATM sekali setahun bagi setiap zon penswastaan.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A	N/A
d)	Melaksanakan audit keupayaan syarikat industri pertahanan secara berterusan empat (4) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi syarikat yang memohon persijilan keupayaan *Malaysia Industry Council for Defence Enforcement and Security* (MIDES).			100	N/A	100	100	100	100	100	100	100	100
e)	Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan (telah audit) Perbadanan di bawah Kementerian Pertahanan dibentangkan di Mesyuarat Jemaah Menteri dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh laporan lengkap diterima dan seterusnya dibentangkan di Dewan Rakyat dan Dewan Negara.			N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
3.	**INSTITUT PENYELIDIKAN SAINS DAN TEKNOLOGI PERTAHANAN (STRIDE)**												
a)	Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	N/A	100	100	100	100	83	100	100	100	83	100	N/A
b)	Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	a) 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan;												
	b) 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi **14 hari bekerja** dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100	80	85	100	100	100	100	100	81	100	100	100
4.	**PENGAUDITAN (BADSA)**												
a)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas Exit Conference dilaksanakan.	100	100	N/A									
b)	Mengemukakan Pemerhatian Audit Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas pengauditan selesai dijalankan.	N/A	N/A	N/A									
c)	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									
d)	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	N/A	N/A									

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
4.	**PENGAUDITAN (BADSA)**												**PINDAAN 20 MAC 2023**
a)	Melaksanakan Pengesahan Jawapan *Accountability Index Monitoring System* (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh **5 hari bekerja**.				100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara *Self-Assessment* dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.				100	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas *Exit Conference* dilaksanakan.				100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
d)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Pematuhan kepada Auditi dalam tempoh **30 hari bekerja** selepas *Exit Conference* dilaksanakan.				N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A
5.	**PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKS)**												
a)	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
b)	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

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
6.	**PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)**												
a)	Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh **14 hari** dari tarikh bil lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100						
b)	Mengurus pembayaran gaji bulanan penjawat awam dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia.	100	100	100	100	100	100						
c)	Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh **1 hari** bekerja.	100	100	100	100	100	100						
d)	Melakukan naziran ke atas semua PTJ di Lembah Klang mengikut bilangan minimum yang telah ditetapkan.	4	8	16	32	40	48						
6.	**PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)**												**pindaan bulan OGOS**
a)	Proses pembayaran diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh perakuan Arahan Pembayaran disempurnakan oleh Pusat Tanggungjawab.							100	100	100	100	100	100
b)	Memproses pembayaran emolumen mengikut jadual yang ditetapkan peraturan berkuatkuasa.							100	100	100	100	100	100
c)	Mengeluarkan bil utiliti kepada pengguna sebelum 22 haribulan setiap bulan.							100	100	100	100	100	100
d)	Mengeluarkan laporan rasmi naziran dalam tempoh 14 hari dari tarikh *exit meeting.*							65	100	90	100	100	100
e)	Memberi maklumbalas kepada semua pertanyaan pelanggan berkaitan tatacara perakaunan, kewangan dan sistem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.							100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
7.	**PENGURUSAN KEWANGAN**												
a)	Semua program menerima Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh **10 hari** bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
b)	Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh **7 hari bekerja** dari tarikh permohonan lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara												
	Bilangan permohonan diterima - 95												
	Bilangan permohonan lulus - 82												
	Bilangan permohonan tidak lulus - 13												
	Batal/ Teguran - 0												
	Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negara	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Bilangan permohonan diterima - 108												
	Bilangan permohonan lulus - 92												
	Bilangan permohonan tidak lulus - 13												
	Teguran - 0												

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
8.	**PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)**												
a)	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: **20 hari bekerja** dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks **7 hari bekerja** dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks	100	N/A	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100	100	100
b)	Memastikan pemakluman tawaran kursus kepada peserta (melalui surat / e-mel) dikeluarkan dalam tempoh sekurang-kurangnya **tujuh (7) hari** bekerja sebelum tarikh kursus berlangsung tertakluk kepada kelulusan kewangan dan kesediaan medium penyampaian.	N/A	100	100	N/A	100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
c)	Maklum balas terhadap permohonan intervensi diberikan dalam tempoh **(7) hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9.	**PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)**												
a)	Memastikan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%.	100	100	100	100	100	100	100	99.4	100	100	100	100
b)	Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
10.	**PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)**												
a)	Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh **120 hari** dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST).	100	N/A	100	N/A	100	100	100	N/A	100	100	100	100
b)	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	100	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c)	Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh **empat (4) bulan** selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100	100	N/A	100	100	100	100
d)	Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalm tempoh **14 hari** dari tarikh kelulusan/ keputusan.	N/A	N/A	N/A	100	N/A	100	N/A	100	N/A	N/A	N/A	N/A
e)	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	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
f)	Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh **tujuh (7) hari** daripada semua dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
11.	**BAHAGIAN PEROLEHAN**												
a)	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									
b)	Perolehan bekalan dan perkhidmatan secara sebut harga diselesaikan dalam tempoh **90 hari** dari tarikh tutup pelawaan sebut harga sehingga pengeluaran SST.	N/A	100	N/A									
c)	Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh **4 bulan** selepas SST dikeluarkan.	100	100	100									
d)	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	N/A									
e)	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									
11.	**BAHAGIAN PEROLEHAN**												**pindaan bulan APRIL**
a)	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	100	100	100
b)	Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.				100	100	100	100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
12.	**DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)**												
a)	Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut :	100	100										
	Kuantiti mencukupi 100%												
	Kerosakan / kecacatan sifar												
b)	Stok bantuan kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100										
c)	Stok Depot Tindak Balas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100										
d)	Setiap aduan pelanggan akan diambil tindakan seperti berikut :	100	100										
	Kerosakan kecil dalam tempoh 3 hari bekerja												
	Kerosakan besar akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja.												
e)	Tuntutan terhadap invois dan bil dijelaskan dalam masa 7 hari selepas dokumen lengkap diterima.	100	100										
f)	Mencadangkan hubungan yang harmonis antara majikan pekerja melalui :	100	100										
	Perhimpunan bulanan DSP												
	Program gotong-royong												
	Aktiviti riadah												

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
12.	**DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)**												**pindaan bulan MAC**
a)	Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut : Kuantiti mencukupi 100% Kerosakan / kecacatan sifar			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Pengeluaran Stok Bantuan Kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Pengeluaran stok Depot Tindakbalas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
d)	Mengoptimumkan penggunaan ruang pemyimpanan di gudang / stor supaya berada di tahap 60% daripada keseluruhan ruang penyimpanan di DSP.			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
e)	Tuntutan terhadap invois dan bil dijelaskan dalam masa 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13.	**PENGURUSAN ADUAN UNIT INTEGRITI**												
a)	Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.					100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Mengambil tindakan terhadap aduan untuk tindakan Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 20 hari bekerja.					100	100	100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
14.	**PENGUASA KATALOG ATM (MAFCA)**												
a)	Memberi maklum balas permohonan kodifikasi dalam tempoh **6 hari bekerja** selepas permohohon lengkap diterima.					100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Memberi maklumbalas permohonan kod pengilang dan pembekal dalam masa **7 hari bekerja** selepas borang permohonan yang lengkap diterima daripada pengilang/pembekal.					100	100	100	100	100	100	100	100
15.	**BAHAGIAN UNDANG-UNDANG (BUU)**												
a)	Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengikut keutamaan dalam tempoh **tiga puluh (30) hari bekerja** selepas menerima permintaan yang dilengkapkan dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.					100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Menyemak draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.					100	100	100	100	100	100	100	100
16.	**JABATAN KETUA HAKIM PEGUAM (JKHP)**												
a)	Menasihati Majlis Angkatan Tentera, Lembaga-Lembaga Pemilihan Pegawai-Pegawai Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dan mana-mana pegawai ATM mengenai apa-apa perkara dengan kadar segera atau dalam masa **dua (2) minggu** dari tarikh perkara itu dirujukkan kepada kami, mengikut keperluan.					100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Menasihati pegawai pengesah dan pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan dan hukuman mahkamah tentera dengan kadar segera atau dalam masa **dua (2) minggu** dari tarikh perkara itu dirujukkan kepada kami, mengikut keperluan.					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c)	Melantik hakim peguam bagi tiap-tiap kes mahkamah tentera yang khidmat hakim peguam diperlukan dalam masa **enam (6) hari** dari tarikh permohonan diterima.					N/A	N/A	100	N/A	N/A	100	N/A	N/A
d)	Menasihati pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan atau perbicaraan terus dalam masa **dua puluh lapan (28) hari** dari tarikh penerimaan maklum balas lengkap daripada markas yang berkenaan.					N/A	100	N/A	N/A	N/A	N/A	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
17.	**URUSETIA MAJLIS ANGKATAN TENTERA (UMAT)**												
a)	Memajukan urusan yang telah diperakukan oleh mat kepada istana negara dalam tempoh **lima (5) hari bekerja** untuk mendapatkan perkenan Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong (SPBYDPA).					N/A	100	100	100	N/A	N/A	N/A	100
b)	Memajukan perkenan SPBYDPA yang diterima daripada istana negara dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** kepada bahagian perkhidmatan anggota Markas Angkatan Tentera Malaysia (BPA MATM).					N/A	100	100	100	N/A	N/A	N/A	100
18.	**MALAYSIAN INSTITUTE OF DEFENCE AND SECURITY (MIDAS)**												
a)	Memberi pandangan dan ulasan berkaitan isu-isu semasa pertahanan dan keselamatan dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima.					N/A	N/A	N/A	100	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN
b)	Menyediakan laporan awal aktiviti dalam tempoh dua (2) minggu selepas setiap program.					100	100	100	100	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN
c)	Melaksanakan kajian dan analisa berkaitan pertahanan dan keselamatan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh pemegang taruh/ pelanggan.					N/A	N/A	100	N/A	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN	LAPORAN BELUM DIKEMUKAKAN

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
19.	**BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP)**												
a)	Memproses dan meluluskan status permohonan kenderaan jabatan satu (1) hari sebelum tarikh perjalanan bagi permohonan yang dikemukakan tiga(3) hari sebelum perjalanan.					100	100	100	100	100	100	100	100
b)	Memproses dan melulus permohonan penggunaan ruangan/dewan gunasama (foyer/Auditorium/Dewan Seroja) yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh tempahan.					100	100	100	100	100	100	100	100
c)	Memastikan tindakan awal diambil terhadap aduan kerosakan dan kebersihan yang lengkap melalui Sistem Aduan Kerosakan dan Kebersihan (SAKK) dilaksanakan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.					100	100	100	100	100	100	100	100
d)	Mengeluarkan Surat Iringan Ketua Jabatan bagi Tujuan Permohonan Pembiayaan Perumahan di bawah Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam (LPPSA) melibatkan semua kakitangan awam Kementerian Pertahanan termasuk di Sabah dan Sarawak dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.					100	100	100	100	100	100	100	100
e)	Melaksanakan pemeriksaan oleh Lembaga Pemeriksa Pelupusan (LPP 2) selewat-lewatnya dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh surat permohonan diterima.					100	100	100	100	85	100	100	100
f)	Memastikan permohonan kelulusan hapus kira yang lengkap dikemukakan kepada Perbendaharaan/Pegawai Pengawal dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh akhir diterima.					100	100	N/A	100	100	N/A	N/A	100
g)	Memproses permohonan membuka fail peribadi baharu dan permohonan pinjaman fail peribadi yang lengkap dalam tempoh 1 hingga 3 hari bekerja.					100	100	100	100	100	100	100	100
h)	Memperoses permohonan pelupusan fail yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja.					100	100	100	100	100	N/A	N/A	100
i)	Memastikan pengurusan surat dan bungkusan rasmi diselesaikan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.					100	100	100	100	100	100	100	100

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APR (%)	MEI (%)	JUN (%)	JUL (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
20.	**JABATAN HAL EHWAL VETERAN ATM (JHEV)**												
a)	**Menyemak dan memproses pembayaran seperti berikut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap**												
	Pencen Perkhidmatan					100	100	100	100	100	100	100	100
	Ganjaran Perkhidmatan/ Ganjaran Tamat Perkhidmatan/ Ganjaran Ikhsan					100	100	100	100	100	100	100	100
	Faedah Ganti Cuti Rehat (FGCR)					100	100	100	100	100	100	100	100
	Elaun Tamat Perkhidmatan Mobilisasi (ETPM)					100	100	100	100	100	100	100	N/A
	Faedah Hilang Upaya					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
	Faedah Kematian Kepada Orang Tanggungan Anggota Tentera yang meninggal dunia dalam perkhidmatan					100	100	100	100	100	100	100	N/A
b)	**Permohonan Skim Bantuan Kebajikan Veteran ATM akan diproses dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap**												
	Sara Hidup					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
	Persekolahan					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
	Institusi Pengajian Tinggi					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
	Peralatan Pesakit					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A
	Bencana / Kecemasan					100	100	100	100	100	100	N/A	N/A

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2022			
		DILAKSANAKAN SECARA SUKU TAHUN (SETIAP 3 BULAN)			
		JANUARI - MAC	APRIL - JUN	JULAI - SEPTEMBER	OKTOBER - DISEMBER
21.	**UNIT KPI**				
a)	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier – 1 bagi Ketua Setiausaha kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian pada setiap suku tahun dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.	100%	100%	100%	100%
b)	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier - 2, 3 dan 4 Pemilik KPI kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian secara tahunan dan dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.	100%	100%	100%	100%
c)	Sesi libat urus secara dalam talian (emel) bersama semua Penyelaras Pemilik KPI setiap suku tahun bagi tujuan penyelarasan.	100%	100%	100%	100%

TARIKH KEMASKINI: 31 JANUARI 2023