

PIAGAM PELANGGAN

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.
- b) Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap.
- 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.
- d) 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.

PIAGAM

PELANGGAN

BAHAGIAN 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.
- b) Mengkoordinasikan aktiviti / program penganjuran pameran pertahanan antarabangsa dalam tempoh satu (1) tahun.
- c) Melaksanakan pemantauan projek Penswastaan Perkhidmatan Katering (PPK) ATM sekali setahun bagi setiap zon penswastaan.
- 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).
- 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.

PIAGAM PELANGGAN

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.
- b) Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:
 - i) 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan.
 - ii) 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan.
- c) Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.

PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN AUDIT DALAM PERTAHANAN (BADP)

- 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.
- b) Mengemukakan Pemerhatian Audit (PA) Pematuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan selesai dilaksanakan.
- c) Menghantar Rancangan Audit Tahunan kepada Bahagian Kawalan Kewangan Strategik dan Korporat (BKSK) sebelum atau pada 31 Januari.
- d) Menghantar Laporan Tahunan kepada Bahagian Kawalan Kewangan Strategik dan Korporat (BKSK) sebelum atau pada 31 Mac.

PIAGAM

PELANGGAN

UNIT KOMUNIKASI STRATEGIK (UKS)

- a) Mengkoordinasikan gerak kerja bersama media tempatan dan luar negara untuk setiap aktiviti Kementerian Pertahanan.
- b) Membuat hebahan informasi 2 hari sebelum aktiviti berlangsung dan memastikan liputan dibuat dalam tempoh 5 jam selepas aktiviti melalui media sosial Kementerian Pertahanan seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan *Telegram*.
- c) Membuat liputan gambar dan video semua aktiviti yang melibatkan Kementerian Pertahanan.
- d) Memantau Laporan Akhbar Harian yang berkaitan dengan Kementerian Pertahanan, Angkatan Tentera Malaysia (ATM), Jabatan dan Agensi pada setiap hari bekerja.
- e) Penerbitan Laporan Tahunan Kementerian Pertahanan Malaysia sekali setahun.
- f) Mengedarkan potret rasmi pemimpin seperti Yang di-Pertuan Agong serta Raja Permaisuri Agong, Perdana Menteri, Menteri Pertahanan, Timbalan Menteri Pertahanan dan Ketua Setiausaha kepada setiap Bahagian, Jabatan, Agensi dan Markas Formasi.

PIAGAM

PELANGGAN

UNIT KOMUNIKASI STRATEGIK (UKS)

- g) Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam (hari bekerja) selepas penerimaan aduan.
- h) 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.
- i) Panggilan telefon di Ibu Sawat Kementerian Pertahanan dijawab dalam 3 kali deringan.
- j) Pantas dalam menyambungkan panggilan pelanggan dalam 1 minit.
- k) Menjawab panggilan dengan nada suara yang jelas dan menggunakan bahasa yang bersesuaian.
- l) Proses pendaftaran di perkhidmatan kaunter pelawat dalam tempoh 3 minit.
- m) Proses pemulangan semula Kad Pengenalan kepada pelawat dalam tempoh 1 minit.
- n) Memberi maklumat yang tepat kepada pelawat.
- o) Memberi layanan mesra dan menjaga imej Kementerian Pertahanan sebagai barisan hadapan.

PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN AKAUN

- a) Proses pembayaran diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh perakuan Arahan Pembayaran disempurnakan oleh Pusat Tanggungjawab.
- b) Memproses pembayaran emolumen mengikut jadual yang ditetapkan peraturan berkuatkuasa.
- c) Mengeluarkan bil utiliti kepada pengguna sebelum 22 haribulan setiap bulan.
- d) Memberi maklumbalas kepada semua pertanyaan pelanggan berkaitan tatacara perakaunan, kewangan dan sistem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.
- e) Penghantaran pengesahan data aset tanah dan aset bangunan kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia sebanyak 2 kali pada 31 Mei 2024 dan 31 Oktober 2024.

PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN KEWANGAN

- a) Semua program menerima Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.
- b) Semua Program menerima Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan.
- c) Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

PIAGAM

PELANGGAN

BAHAGIAN 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:
 - i. 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks
 - ii. 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks
- 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.
- c) Maklum balas terhadap permohonan intervensi diberikan dalam tempoh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

PIAGAM

PELANGGAN

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT (BPM)

- a) Memastikan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%
- b) Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.

PIAGAM

PELANGGAN

BAHAGIAN PEMBANGUNAN

- a) Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 120 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)
- b) Proses sebut harga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)
- c) Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh empat (4) bulan selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.
- d) Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalam tempoh 14 hari dari tarikh kelulusan/ keputusan.
- 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.
- f) Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada semua dokumen lengkap diterima

PIAGAM

PELANGGAN

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).
- b) Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.

PIAGAM

PELANGGAN

DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)

- a) Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut:
 - i. Kuantiti mencukupi 100%
 - ii. Kerosakan / kecacatan sifar
- b) Pengeluaran Stok Bantuan Kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.
- c) Pengeluaran stok Depot Tindakbalas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.
- d) Mengoptimumkan penggunaan ruang pemyimpanan di gudang / stor supaya berada di tahap 60% daripada keseluruhan ruang penyimpanan di DSP.
- e) Tuntutan terhadap invois dan bil dijelaskan dalam masa 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.

PIAGAM PELANGGAN

UNIT INTEGRITI

- a) Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.
- b) Mengambil tindakan terhadap aduan Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 21 hari bekerja.

PIAGAM

PELANGGAN

PENGUASA KATALOG ATM (MAFCA)

- a) Menerima borang permohonan yang lengkap diterima daripada pengilang/pembekal dan memberi maklum balas permohonan kod pengilang dan pembekal dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan pendaftaran diluluskan oleh *Nato Support and Procurement Agency* (NSPA).
- b) Memberi maklum balas permohonan bagi kemaskini data dan kod pengilang dan pembekal dalam masa 7 hari bekerja selepas permohonan diluluskan oleh *Nato Support and Procurement Agency* (NSPA).

PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN UNDANG-UNDANG (BUU)

- a) Memberi nasihat dan pandangan undang-undang yang berkualiti dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja daripada tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap. Bagi isu undang-undang yang lebih rumit akan diselesaikan dalam tempoh enam puluh (60) hari bekerja.
- b) Menyemak dan menggubal draf kontrak dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen dan maklumat lengkap. Bagi kontrak perolehan aset pertahanan yang lebih kompleks, akan disemak dan digubal dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas isu-isu berbangkit berkenaan perkara dasar, teknikal dan kewangan diselesaikan.

PIAGAM

PELANGGAN

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 dirujuk kepada kami, mengikut keperluan.
- 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 dirujuk kepada kami, mengikut keperluan.
- c) Melantik hakim peguam bagi tiap-tiap kes mahkamah tentera yang khidmat hakim peguam diperlukan dalam masa enam (6) hari dari tarikh permohonan diterima.
- 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.

PIAGAM PELANGGAN

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).
- 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).

PIAGAM PELANGGAN

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.
- b) Menyediakan laporan awal aktiviti dalam tempoh dua (2) minggu selepas setiap program.
- c) Melaksanakan kajian dan analisa berkaitan pertahanan dan keselamatan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh pemegang taruh/ pelanggan.

PIAGAM

PELANGGAN

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.
- b) Memproses dan melulus permohonan penggunaan ruangan/dewan gunasama (foyer/Auditorium/Dewan Seroja) yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh tempahan
- 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.
- 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.
- e) Melaksanakan pemeriksaan oleh Lembaga Pemeriksa Pelupusan (LPP 2) selewat-lewatnya dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh surat permohonan diterima.

PIAGAM

PELANGGAN

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP)

- f) Memastikan permohonan kelulusan hapus kira yang lengkap dikemukakan kepada Perbendaharaan/Pegawai Pengawal dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh akhir diterima.
- g) Memproses permohonan membuka fail peribadi baharu dan permohonan pinjaman fail peribadi yang lengkap dalam tempoh 1 hingga 3 hari bekerja.
- h) Memproses permohonan pelupusan fail yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja
- i) Memastikan pengurusan surat dan bungkusan rasmi diselesaikan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.

PIAGAM

PELANGGAN

JABATAN HAL EHWAL VETERAN ATM (JHEV)

- a) Menyemak dan memproses pembayaran seperti berikut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap:
- i. Pencen Perkhidmatan.
 - ii. Ganjaran Perkhidmatan/ Ganjaran Tamat Perkhidmatan/ Ganjaran Ikhsan
 - iii. Faedah Ganti Cuti Rehat (FGCR)
 - iv. Elaun Tamat Perkhidmatan Mobilisasi (ETPM)
 - v. Faedah Hilang Upaya
 - vi. Faedah Kematian Kepada Orang Tanggungan Anggota Tentera yang meninggal dunia dalam perkhidmatan
- b) Permohonan Skim Bantuan Kebajikan Veteran ATM akan diproses dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap:
- i. Sara Hidup
 - ii. Persekolahan
 - iii. Institusi Pengajian Tinggi
 - iv. Peralatan Pesakit
 - v. Bencana / Kecemasan

PIAGAM

PELANGGAN

MINDEF CAWANGAN SABAH

- a) Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan mesra kepada semua pelanggan.
- b) Memastikan rekod perkhidmatan dikemaskini dan teratur.
- c) Memastikan urusan pengambilan jawatan-jawatan diselesaikan dalam tempoh enam (6) bulan.
- d) Memastikan pembangunan modal insan melalui peperiksaan Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) dilaksanakan mengikut jadual.
- e) Memastikan semua bil dan tuntutan diproses dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan lengkap.
- f) Memastikan pembayaran gaji emolumen staf awam diurus dengan cekap dan tepat.
- g) Memastikan semua Lembaga Pelupusan dilaksanakan mengikut jadual dan mendapatkan kelulusan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh bersidang
- h) Memastikan semua urusan sebutharga selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.
- i) Memastikan semua surat perlu dijawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan.

PIAGAM PELANGGAN

MINDEF CAWANGAN SARAWAK

- a) Memberi layanan mesra dan cekap kepada semua pelanggan.
- b) Mengambil tindakan ke atas surat/ masalah dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan.
- c) Memproses segala bil atau tuntutan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan.
- d) Menguruskan rekod-rekod dan perkhidmatan staf awam dengan teratur dan sempurna.
- e) Membantu melaksanakan projek-projek pembangunan KEMENTAH di Sarawak berjalan lancar dan siap mengikut jadual
- f) Melaksanakan semua Lembaga Pelupusan mengikut jadual dan menyampaikan kelulusan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh Lembaga Pemeriksa bersidang.
- g) Mengurus sebutharga bernilai RM100,000.00 hingga RM200,000,00 dalam tempoh 2 bulan selepas menerima permohonan.