

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

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.
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.
2	PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)
a)	Menyediakan Surat Kelulusan Program dan Pelepasan Obligasi <i>Industrial Collaborations Programme</i> (ICP) dalam tempoh tiga (3) bulan selepas diluluskan oleh Jawatankuasa <i>ICP Committee</i> (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 <i>Malaysia Industry Council for Defence Enforcement and Security</i> (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 KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

3	PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (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: 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
c)	Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.
4	PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKS)
a)	Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam (hari bekerja) selepas penerimaan aduan
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.
5	PENGAUDITAN (BADSA)
a)	Melaksanakan Pengesahan Jawapan <i>Accountability Index Monitoring System</i> (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh 5 hari bekerja.
b)	Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>Self-Assessment</i> dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.
c)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas <i>Exit Conference</i> dilaksanakan.
d)	Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Pematuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas <i>Exit Conference</i> dilaksanakan.

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

6	PENGURUSAN BAYARAN (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)	Mengeluarkan laporan rasmi naziran dalam tempoh 14 hari dari tarikh <i>exit meeting</i> .
e)	Memberi maklumbalas kepada semua pertanyaan pelanggan berkaitan tatacara perakaunan, kewangan dan sistem dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh pertanyaan diterima.
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.
b)	Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
	Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara
	Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negara
8	PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (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.
9	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: <ul style="list-style-type: none">- 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

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

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

12	DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)
a)	Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut :
	Kuantiti mencukupi 100%
	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 penyimpanan 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.
13	PENGURUSAN ADUAN UNIT INTEGRITI
a)	Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.
b)	Mengambil tindakan terhadap aduan untuk tindakan Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 20 hari bekerja.
14	PENGUASA KATALOG ATM (MAFCA)
a)	Memberi maklum balas permohonan kodifikasi dalam tempoh 6 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima
b)	Memberi maklumbalas permohonan kod pengilang dan pembekal dalam masa 7 hari bekerja selepas borang permohonan yang lengkap diterima daripada pengilang/pembekal
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 dilengkapi dengan maklumat

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

	latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.
b)	Menyemak draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.
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 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.
17	URUSETIA MAJLIS ANGGKATAN 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)
18	UNIT PETUNJUK PRESTASI UTAMA (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.

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

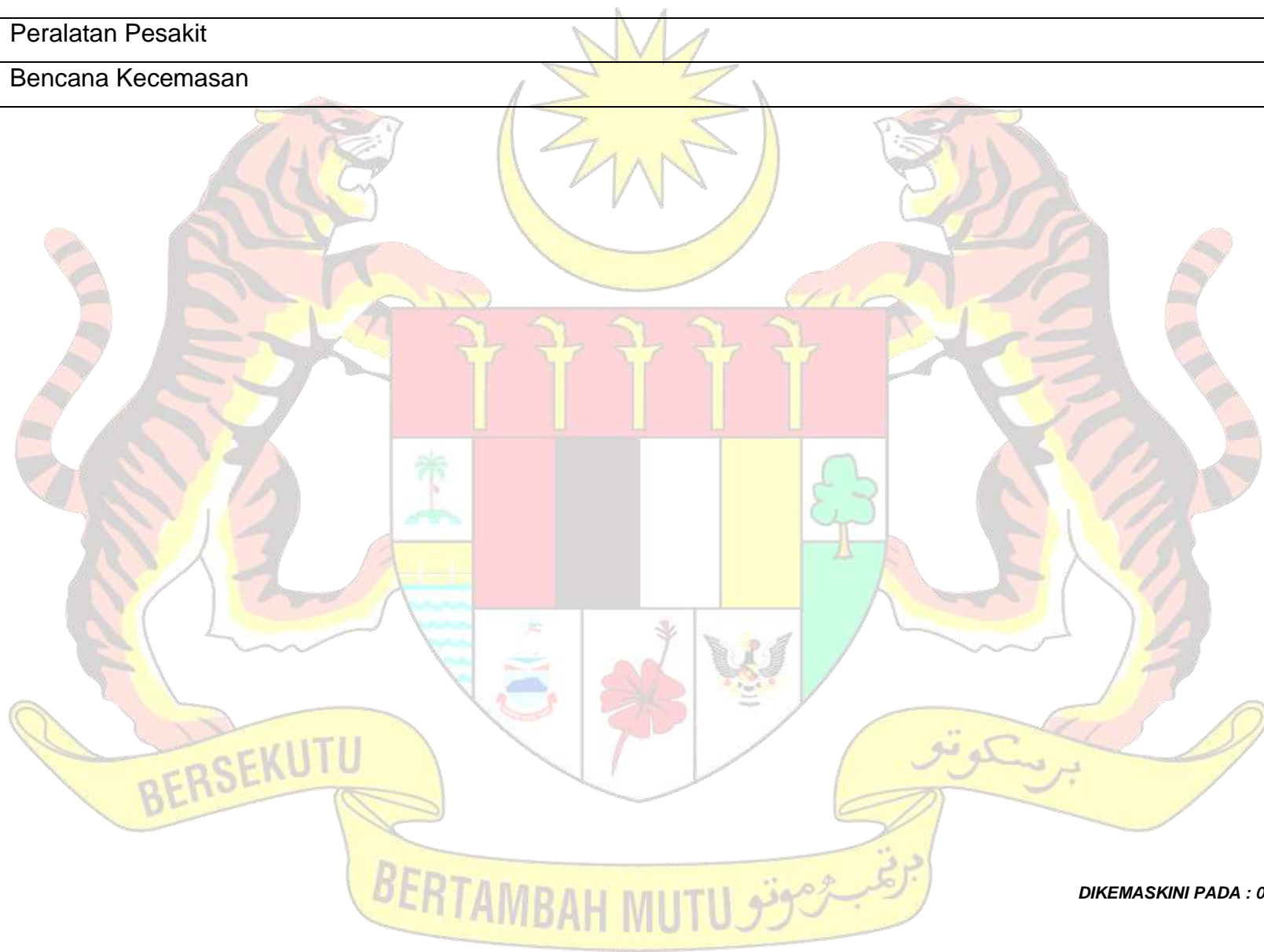
b)	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier - 2, 3 dan 4 Pemilik KPI kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian secara tahunan dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.
c)	Sesi libat urus secara dalam talian (emel) bersama semua Penyelaras Pemilik KPI setiap suku tahun bagi tujuan penyelarasan
19	MALAYSIAN 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.
20	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 KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

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.
21	JABATAN HAL EHWAL VETERAN (JHEV)
a)	Menyemak dan memproses pembayaran seperti berikut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap :
	- Pencen Perkhidmatan.
	- Ganjaran Perkhidmatan.
	- Faedah Ganti Cuti Rehat (FGCR)
	- Elaun Tamat Perkhidmatan Mobilisasi (ETPM)
	- Faedah Hilang Upaya
	- 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 :
	- Sara hidup
	- Persekolahan
	- Institusi Pengajian Tinggi

PIAGAM PELANGGAN KEMENTERIAN PERTAHANAN MALAYSIA TAHUN 2022

- Peralatan Pesakit
- Bencana Kecemasan



DIKEMASKINI PADA : 08 OGOS 2022