

## JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

BIL	JABATAN/BAHAGIAN
1	Bahagian Dasar
2	Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE)
3	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
4	Bahagian Pembangunan
5	Bahagian Perolehan
6	Bahagian Kewangan
7	Bahagian Pengurusan Maklumat(BPM)
8	Bahagian Akaun
9	Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)
10	Bahagian Industri Pertahanan (BIP)
11	Bahagian Undang-Undang (BUU)
12	Unit Komunikasi Korporat (UKK)



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2010 KEMENTERIAN PERTAHANAN

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
<b>1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN</b>						
<b>1.1 PENGURUSAN DASAR</b>						
1.1.1 Menganjur Mesyuarat Lembaga Menteri sekali sebulan.	1/10 (11 Jan)	2/10 (9 Feb)	3/10 (8 Mac)	4/10 (26 Apr)	5/10 (18 Mei)	
1.1.2 Menganjur Mesyuarat Dasar sekurang-kurangnya 6 kali setahun.	1/10 (18 Jan)	2/10 (11 Feb)	3/10 (2 Mac)	4/10 (8 Apr)	5/10 (4 Mei)	
1.1.3 Mengadakan Mesyuarat Dua Hala sekurang-kurangnya 10 mesyuarat setahun.	-	1 (25Feb)	4 (3-6 Mac) (15-17Mac) (29Mac)	Tiada Mesy.	3 (19-21 Mei) (25-27 Mei) (26 Mei)	
1.1.4 Mengadakan Mesyuarat <i>Five Power Defence Arrangements</i> (FPDA) sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	-	1 (8 Feb)	1 (12-13 Apr)	1 (12-13Apr)	1 (21 Mei)	Mesy. Informal FCC-8 Feb 2010
1.1.5 Membentangkan sekurang-kurangnya tiga (3) kertas kerja dalam mesyuarat <i>ASEAN Regional Forum</i> (ARF).	-	-	1 (31Mac-3 Apr)	1 (27-29 Apr)	2 (10-13 Mei) (17-19 Mei)	
1.1.6 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari kepada Kementerian Luar Negeri.	1	1	1	1	1	Nota bantahan diplomatik setiap bulan mempunyai 1 nota bantahan
1.1.7 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri dari segi dasar berhubung dengan kelulusan / penolakan diplomatik ( <i>diplomatic clearance</i> ) bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera negara asing dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan diterima.	80% 4/5	71% 5/7	86% 14/16	83% 10/12	100% 6/6	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
1.1.8 Memberi ulasan mengenai isu-isu strategik dalam tempoh 2 hari dan isu-isu antarabangsa dalam tempoh 5 hari sesuatu isu itu dibangkitkan.	1/1	-	2/2	-	Tiada	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN</b>						
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri Pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan	1 lawatan 100%	2 lawatan 100%	Tiada lawatan	Tiada lawatan	2 lawatan 100%	<u>Bulan Jan</u> Lawatan ke Syarikat SG Deitar Sdn Bhd (22/1/2010)-tarikh siap laporan(tiada) <u>Bulan Feb</u> *Lawatan ke syarikat SGT Power Sdn Bhd(3/2/2010)-tarikh siap laporan(17/2/2010) *Lawatan ke syarikat Ikramatik Synergy Sdn Bhd(25/2/2010)-tarikh siap laporan(15/3/2010)
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Tiada program	Tiada program	LOA Kontrak perolehan helikopter EC725 (8 Mac)	Mesy. Komuniti Penilaian Teknologi (8 Apr)	0%	
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 1 tahun sebelum pameran berlangsung.	100%	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
<b>1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN (STRIDE)</b>						
1.3.1 Menyiapkan projek R&D jangka pendek tidak melebihi satu (1) tahun.	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	12%	12.8%	42%	RM 314, 000.00 telah dibelanjakan dari RM2, 450,000.00 - <b>Mei</b> (Keputusan ujian ambil masa) -Komitmen dari pihak ketiga
1.3.2 Menyiapkan projek R&D jangka panjang tidak melebihi lima (5) tahun.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	82.99%	83.1%	88%	RM 14, 506,998.14 telah dibelanjakan dari RM 17,456,600.00 - <b>Mei</b> (Mengikut perancangan yang ditetapkan)
1.3.3 Melaksanakan pengujian dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan.	100%	90%	84%	88%	100%	
1.3.4 Menyiapkan pembangunan awal spesifikasi perolehan atas permintaan pengguna dengan memberi respon tidak melebihi lima (5) hari.	100%	67%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100%	
1.3.5 Menapis spesifikasi perolehan dalam tempoh tidak melebihi lima belas (15) hari.	100%	67%	38%	Tiada permohonan	100%	
1.3.6 Mengesahkan spesifikasi perolehan yang lengkap dan mengeluarkan sijil pengesahan dalam tempoh tiga (3) hari.	100%	100%	Tiada permohonan	67%	100%	
1.3.7 Melaksanakan penyiasatan kegagalan dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	50%	Tiada permohonan	
1.3.8 Memberi khidmat nasihat teknikal mengikut kepakaran spesifik tidak melebihi lima belas (15) hari.	100%	100%	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
<b>1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN</b>						
1.4.1 Memberi pandangan perundangan dalam masa 3 minggu selepas menerima permohonan.	83.3% (10/12)	70% (7/10)	61% (8/13)	80.5% (9/12)	100% (4/4)	
1.4.2 Menyemak dan memberi ulasan ke atas draf kontrak perolehan dalam tempoh 3 minggu daripada draf diterima.	68% (43/63)	80.4% (37/46)	71.4% (40/56)	80.5% (29/36)	88.6% (31/35)	
<b>1.5 PENGAUDITAN</b>						
1.5.1 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan berdasarkan indeks akauntabiliti dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan dijalankan dan laporan pengauditan prestasi pengurusan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	100%	98%	98%	100%  40%	100%  60%	Laporan lewat dikeluarkan kerana BADSA terpaksa menjalankan auditan susulan bagi pengesahan lanjut daripada auditi.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
<b>1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>						
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	77%	77%	65%	48%	58%	<p>Bagi bulan Mac jumlah aduan diterima ialah sebanyak 19 kes. 12 kes telahpun selesai manakala 7 kes lagi masih dalam siasatan.</p> <p>Bagi bulan April, sebanyak 17 aduan telah diterima. 10 aduan telah selesai dan 7 masih dalam siasatan.</p> <p>Aduan yang berjaya diselesaikan dalam tempoh 10 hari untuk bulan April berjumlah 8 kes. Manakala 2 aduan melebihi 10 hari.</p> <p>Bagi bulan Mei, aduan yang diterima oleh Mindef ialah sebanyak 12 kes. Sebanyak 7 kes telah selesai dalam tempoh 10 hari bekerja dan 5 kes masih dalam siasatan.</p>

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>																							
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI																								
<b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>																													
<b>2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</b>																													
<p>2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari Bekerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka &amp; Terhad</td> <td>Harga</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antarabangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	Harga dan Teknikal	163	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	Harga dan Teknikal	246	Antarabangsa	Harga	177	Harga dan Teknikal	267	<p>0%</p> <p>100%</p> <p>9 perolehan</p> <p>18%</p> <p>2 perolehan</p> <p>88.8%</p> <p>8 perolehan</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>100%</p> <p>3 perolehan</p> <p>100%</p> <p>5 perolehan</p> <p>27%</p> <p>3 perolehan</p> <p>Tiada LOA dikeluarkan</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>100%</p> <p>1 perolehan</p> <p>80%</p> <p>4 perolehan</p> <p>22%</p> <p>2 perolehan</p> <p>50%</p> <p>6 perolehan</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>100%</p> <p>1 perolehan</p> <p>100%</p> <p>11 perolehan</p> <p>0% (tiada LOA dikeluarkan)</p> <p>100% (2 perolehan)</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>57%</p> <p>7 perolehan</p> <p>100%</p> <p>26 perolehan</p> <p>98%</p> <p>48 perolehan</p> <p>88%</p> <p>26 perolehan</p> <p>-</p> <p>-</p>
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)																									
1.	Sebut Harga	-	Harga	73																									
			Harga dan Teknikal	163																									
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142																									
			Harga dan Teknikal	246																									
		Antarabangsa	Harga	177																									
			Harga dan Teknikal	267																									
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.	94%	77.7%	88%	100%	86% 3 kontrak																								



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR</b>						
2.2.1 Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan.	-	-	100% 3/3	100% 1/1	Tiada	
2.2.2 Menyelesaikan proses tender dalam tempoh 3 bulan.	-	-	100% 4/4	100% 2/2	100% 1/1	
2.2.3 Mengeluarkan surat setuju terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan.	100% 2/2	100% 1/1	100% 5/5	100% 2/2	Tiada	
<b>3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT</b>						
<b>3.1 PENGURUSAN KEWANGAN</b>						
3.1.1 Menyedia dan mengemukakan bajet tahunan Dalam tempoh 4 bulan dari tarikh menerima arahan penyediaan belanjawan daripada Perbendaharaan.	Tiada	100%	100%	100%	100% Bajet dikemukakan pada 31 Mei	
3.1.2 Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	100%	-	-	-	Tiada	Selesai
3.1.3 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	100%	100%	100%	100% 1,542 permohonan	
3.1.4 Laporan Naziran Stor dan Aset disediakan dalam tempoh sebulan dari tarikh tamat pemeriksaan bagi setiap pusingan	100% 34/34	100% 2/2	100% 7/7	100% 25/25	100% 9/9	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
<b>3.2 PENGURUSAN BAYARAN</b>						
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100%	99.76%	99.91%	99.89%	99.97% 20,528 bil	
<b>3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
3.3.1 Mengkaji dan memberi pertimbangan ke atas semua kertas cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan ATM untuk dikemukakan ke JPA dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh kertas cadangan diterima.	Tiada Kertas Cadangan	Tiada Kertas Cadangan	1 kertas	2 kertas	Tiada Kertas Cadangan	
3.3.2 Meningkatkan kompetensi modal insan dengan melaksanakan sekurang-kurangnya 95% kursus latihan dari Buku Program Latihan Kementerian.	100% (2 rancang/ laksana) 2	133% (6 rancang/ 8 laksana)	125% (8 rancang/ laksana) 10	122% (9 rancang/ 11 laksana)	120% (10 rancang/ 12 laksana)	
3.3.3 Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah perwakilan kuasa P.U.(B) 496 dikeluarkan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	Tiada Permohonan	Tiada Permohonan	Tiada Permohonan	Tiada Permohonan	Masukkan markah temuduga dalam Sistem eRecruitment dan kemukakan senarai calon yang Berjaya dan calon simpanan ke Bahagian Staf Perisikan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT</b>						
3.4.1 Menyemak dan memberi maklum balas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan dalam untuk Jawatankuasa Teknikal tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100% 7 kertas	100% 2 kertas	100% 5 kertas	100% 7 kertas	100% 9 kertas	
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	100%	100%	81.9%	99.4%	Mei – 1 jam downtime
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	100%	100%	100%	100%	

## JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

BIL	JABATAN/BAHAGIAN
1	Bahagian Dasar
2	Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE)
3	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
4	Bahagian Pembangunan
5	Bahagian Perolehan
6	Bahagian Kewangan
7	Bahagian Pengurusan Maklumat(BPM)
8	Bahagian Akaun
9	Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)
10	Bahagian Industri Pertahanan (BIP)
11	Bahagian Undang-Undang (BUU)
12	Unit Komunikasi Korporat (UKK)

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2010 KEMENTERIAN PERTAHANAN

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN</b>						
<b>1.1 PENGURUSAN DASAR</b>						
1.1.1 Menganjur Mesyuarat Lembaga Menteri sekali sebulan.	100% 6/10	Tiada	100% 7/10	100% 8/10	Tiada	Julai- Mesyuarat tidak dapat dilakukan kerana jadual Menteri penuh.
1.1.2 Menganjur Mesyuarat Dasar sekurang-kurangnya 6 kali setahun.	100% 6/10	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Julai- Mesyuarat tidak dapat dilakukan kerana jadual Menteri penuh.
1.1.3 Mengadakan Mesyuarat Dua Hala sekurang-kurangnya 10 mesyuarat setahun.	100% 1 Mesy	100% 3 Mesy	Tiada	100% 1 Mesy	100% 1 Mesy	
1.1.4 Mengadakan Mesyuarat <i>Five Power Defence Arrangements</i> (FPDA) sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	100% 1 Mesy	100% 2 Mesy	100% 1 Mesy	Tiada	100% 1 Mesy	Mesy. Informal FCC-8 Feb 2010
1.1.5 Membentangkan sekurang-kurangnya tiga (3) kertas kerja dalam mesyuarat <i>ASEAN Regional Forum</i> (ARF).	100% 1	100% 2	Tiada	Tiada	100% 1	
1.1.6 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari kepada Kementerian Luar Negeri.	0/2	60% 3/5	33.33% 1/3	66.67% 2/3	75% 6/8	Nota bantahan diplomatik setiap bulan mempunyai 1 nota bantahan.  Bulan <b>Jun</b> -i)bantahan diplomatik kapal terhadap kapal tentera Indonesia. ii)Bantahan diplomatik kapal Indonesia. - Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan laporan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
1.1.7 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri dari segi dasar berhubung dengan kelulusan / penolakan diplomatik ( <i>diplomatic clearance</i> ) bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera negara asing dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan diterima.	100% 4/4	58.3% 7/12	55.55% 10/18	52% 13/25	44.44% 4/9	Okt- 5 kelulusan/penolakan diplomatik udara diproses melebihi 2 hari.
1.1.8 Memberi ulasan mengenai isu-isu strategik dalam tempoh 2 hari dan isu-isu antarabangsa dalam tempoh 5 hari sesuatu isu itu dibangkitkan.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN</b>						
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri Pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan	2 lawatan 100%	10 lawatan 75%	14 lawatan 100%	1 lawatan 100%		<b>Jun</b> - Laporan penilaian masih di dalam proses_

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	0%	<p>a)Helikopter utiliti EC725. LOA telah dikeluarkan bertarikh 20 Mei 2010 dan ditandatangani persetujuan pada 3 Jun 2010.</p> <p>b)A109 LOH Offset project no7 Flight Training Centre Set Up.</p>	<p>-Program 120MM 2R2M Mortat System di peringkat akhir untuk dimuktamadkan. LOA telah ditandatangani pada 20 Julai 2009.</p> <p>-Helikopter Utiliti EC725. Surat Niat (LOI) dikeluarkan pada 15 September 2008 dan (LOA) telah dikeluarkan bertarikh 20 Mei 2010 dan ditandatangani persetujuan pada 3 Jun 2010.</p>	<p>a)Implemen tation &amp; Monitoring Meeting The MBT PT</p> <p>b)SU-30MKM (SUKHOI)</p> <p>c)Perolehan Helikopter EC725</p>	<p>a)Implemen tation &amp; monitoring meeting The MBT PT-91M Offset Programme</p> <p>b)Cadangan penubuhan MRO bagi Program Perdagangan n Timbal Balas Perolehan Helikopter EC725 Eurocopter TUDM</p>	<p>LOI untuk kontrak EC725 telah dikeluarkan pada tahun 2008 tetapi kontrak ini terpaksa ditangguhkan kerana krisis ekonomi.</p> <p>Mei- selesai isu kereta kebal MBT PT-91M.</p> <p>Julai- kontrak program offset berasingan ditandatangani pada 15 Julai 2010.</p>
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 1 tahun sebelum pameran berlangsung.	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	<p>INDODEFENCE 2010 Mesyuarat penyelarasan booth pada 3 Ogos 2010. Sehingga 17 Ogos 2010, 5 syarikat telah mengesahkan penyertaan di bawah Pavilion Malaysia.</p>	Tiada aktiviti	Pameran Indo Defence 2010 Expo & Forum	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN (STRIDE)</b>						
1.3.1 Menyiapkan projek R&D jangka pendek tidak melebihi satu (1) tahun.	50%	58%	67%	75%	83%	RM 314, 000.00 telah dibelanjakan dari RM 2, 450,000.00 - <b>Mei</b> (Keputusan ujian ambil masa). -Komitmen dari pihak ketiga.
1.3.2 Menyiapkan projek R&D jangka panjang tidak melebihi lima (5) tahun.	90%	92%	93%	95%	97%	RM 14, 506,998.14 telah dibelanjakan dari RM 17,456,600.00 - <b>Mei</b> (Mengikut perancangan yang ditetapkan)
1.3.3 Melaksanakan pengujian dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan.	93% 25/27	97% 38/39	100% 18/18	87% 20/23	100% 23/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jun</b> - Kuantiti sampel yang banyak.</li> <li>• Melaksanakan pengujian permohonan yang segera.</li> </ul>
1.3.4 Menyiapkan pembangunan awal spesifikasi perolehan atas permintaan pengguna dengan memberi respon tidak melebihi lima (5) hari.	100% 2/2	100% 39/39	100% 23/23	100% 4/4	100% 25/25	
1.3.5 Menapis spesifikasi perolehan dalam tempoh tidak melebihi lima belas (15) hari.	100% 3/3	100% 1/1	100% 6/6	100% 9/9	Tiada permohonan	
1.3.6 Mengesahkan spesifikasi perolehan yang lengkap dan mengeluarkan sijil pengesahan dalam tempoh tiga (3) hari.	100% 4/4	100% 6/6	100% 8/8	100% 1/1	100% 1/1	



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
1.3.7 Melaksanakan penyiasatan kegagalan dan meyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan.	Tiada permohonan	100% 1/1	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
1.3.8 Memberi khidmat nasihat teknikal mengikut kepakaran spesifik tidak melebihi lima belas (15) hari.	Tiada permohonan	100% 1/1	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
<b>1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN</b>						
1.4.1 Memberi pandangan perundangan dalam masa 3 minggu selepas menerima permohonan.	83.3% (5/6)	100% (6/6)	100% (2/2)	83.3% 5/6	100% 1/1	
1.4.2 Menyemak dan memberi ulasan ke atas draf kontrak perolehan dalam tempoh 3 minggu daripada draf diterima.	87.1% (61/70)	87% (54/62)	86% (43/50)	83.7% 36/43	75% 18/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Jun &amp; Julai- Penerimaan dokumen dan fakta yang lengkap serta menyeluruh:</li> <li>ii. Keperluan rujukan ke Jabatan Peguam Negara: dan</li> <li>iii. Keperluan kepada tindakan segera (urgency) bagi perkara-perkara lain seperti pengendalian kes-kes. Mahkamah dan kehadiran ke mesyuarat-mesyuarat yang lebih utama dan mendesak.</li> </ul>

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>1.5 PENGAUDITAN</b>						
1.5.1 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan berdasarkan indeks akauntabiliti dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan dijalankan dan laporan pengauditan prestasi pengurusan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	85% 56 laporan	90%	85%	90%	95%	Laporan lewat dikeluarkan kerana BADSA terpaksa menjalankan auditan susulan bagi pengesahan lanjut daripada auditi. Jun-Pengauditan Pengurusan Kewangan ditangguhkan dari April hingga Julai bagi menumpukan tugas-tugas pengauditan pengurusan prestasi. Pengauditan Pengurusan Prestasi sedang dijalankan dari April hingga Julai 2010. laporan dijangka siap pada Ogos 2010 .
<b>1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN</b>						
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100% 11/11	100%	100%	100%	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	10% 1/11	71% 12/17	88.88% 8/9	50% 6/12	80% 8/10	Sepanjang bulan Jun, sebanyak 11 kes telah diterima oleh UKK. 1 kes telah selesai dan 10 kes masih dalam siasatan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>																							
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT																								
<b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>																													
<b>2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</b>																													
2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari Bekerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka &amp; Terhad</td> <td>Harga</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antarabangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	Harga dan Teknikal	163	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	Harga dan Teknikal	246	Antarabangsa	Harga	177	Harga dan Teknikal	267	<p>80% 15 perolehan</p> <p>96% 32 perolehan</p> <p>96% 48 perolehan</p> <p>94% 36 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	<p>80% 19 perolehan</p> <p>95% 37 perolehan</p> <p>90% 58 perolehan</p> <p>94% 36 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	<p>81% 21 perolehan</p> <p>91% 35 perolehan</p> <p>83% 59 perolehan</p> <p>95% 41 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	<p>77% 30 perolehan</p> <p>78% 37 perolehan</p> <p>41% 74 perolehan</p> <p>85% 67 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	<p>86% 36 perolehan</p> <p>87% 30 perolehan</p> <p>82% 72 perolehan</p> <p>86% 87 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)																									
1.	Sebut Harga	-	Harga	73																									
			Harga dan Teknikal	163																									
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142																									
			Harga dan Teknikal	246																									
		Antarabangsa	Harga	177																									
			Harga dan Teknikal	267																									
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.	<p>88% 3 kontrak</p>	<p>90% 22 kontrak</p>	<p>89% 27 kontrak</p>	<p>87% 38 kontrak</p>	<p>88% 41 kontrak</p>																								

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR</b>						
2.2.1 Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan.	100%	100%	100%	100%	Tiada	Jun -Cadangan membina dan menyiapkan kompleks makmal bhg Teknologi maritim (STRIDE) Lumut,Perak.
2.2.2 Menyelesaikan proses tender dalam tempoh 3 bulan.	50% 1/2	100% 1/1	100% 3/3	Tiada	100% 5/5	Jun- i)Tender perabot-Agensi pelaksana mengambil masa yang lama untuk penilaian. ii)Cadangan membina dan menyiapkan Kompleks Makmal Bahagian Teknologi Maritim (STRIDE) Lumut,Perak.
2.2.3 Mengeluarkan surat setuju terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan.	50% 1/2	50% 1/2	100% 4/4	Tiada	Tiada	Jun – i)PLGPT Fasa 4- Terdapat perubahan skop.  ii)Cadangan membina dan menyiapkan Kompleks Makmal Bahagian Teknologi Maritim (STRIDE) Lumut,Perak.  i) JUL-Ba'Kelalan surat dari kewangan – 8/7/10 LOA – 12/7/10  ii) Cadangan membina & menyiapkan projek terbengkalai blok bangunan 2 tingkat serta kerja-kerja berkaitan di Sekolah Kebangsaan Kem Tentera Sandakan, Sabah.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT</b>						
<b>3.1 PENGURUSAN KEWANGAN</b>						
3.1.1 Menyedia dan mengemukakan bajet tahunan Dalam tempoh 4 bulan dari tarikh menerima arahan penyediaan belanjawan daripada Perbendaharaan.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Selesai
3.1.2 Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	100%	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Selesai
3.1.3 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% 1,877 permohonan	100%	100%	100%	100%	
3.1.4 Laporan Naziran Stor dan Aset disediakan dalam tempoh sebulan dari tarikh tamat pemeriksaan bagi setiap pusingan	100% 13/13	100% 17/17	100% 10/10	100% 25/25	100% 5/5	
<b>3.2 PENGURUSAN BAYARAN</b>						
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.94% 22,908 bil	99.96%	99.94%	99.61%	99.90%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN <i>(jika ada)</i>
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>						
3.3.1 Mengkaji dan memberi pertimbangan ke atas semua kertas cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan ATM untuk dikemukakan ke JPA dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh kertas cadangan diterima.	Tiada Kertas Cadangan	100% 1 kertas cadangan	100% 1 Kertas cadangan	100% 1 Kertas Cadangan	100% Tiada Menerima Kertas Cadangan	
3.3.2 Meningkatkan kompetensi modal insan dengan melaksanakan sekurang-kurangnya 95% kursus latihan dari Buku Program Latihan Kementerian.	133% (9 rancang/12 laksana)	183% (6 rancang/11 laksana)	100% (4 rancang/ 2 laksana) 2 kursus dilaksanakan iaitu Kursus Induksi Khusus & Kursus 5S	100% (2 rancang/2 laksana)	100% (6 rancang/6 laksana)	
3.3.3 Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah perwakilan kuasa P.U.(B) 496 dikeluarkan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	Mengeluarkan surat lantikan tetap kepada calon yang berjaya dan melepasi tapisan keselamatan.	100% Sebanyak 149 surat tawaran telah dikeluarkan kepada calon yang berjaya pada 2 Julai 2010 (dalam tempoh 5 bulan)	Tiada urusan pengambilan	Tiada urusan pengambilan	Tiada urusan pengambilan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					ULASAN (jika ada)
	JUN	JUL	OGS	SEP	OKT	
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT</b>						
3.4.1 Menyemak dan memberi maklum balas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan dalam untuk Jawatankuasa Teknikal tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100% 8 kertas	100% 5 kertas	100% 12 kertas	100% 6 kertas	100% 2 Kertas	
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	100%	100%	100%	85%	Okt – 24 jam <i>downtime</i> capaian sistem aplikasi. Terdapat 15% <i>downtime</i> waktu bekerja dalam sebulan
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100% 2/2	92.8%	100% 2/2	100%	100%	JUL-berlaku satu perpuluhan lima(1.5) jam <i>downtime</i> .

# SELAMAT DATANG



**PENCAPAIAN PIAGAM  
PELANGGAN MINDEF  
BAGI BULAN  
OGOS-NOVEMBER 2010**



# JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

BIL	JABATAN/BAHAGIAN
1	Bahagian Dasar
2	Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE)
3	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
4	Bahagian Pembangunan
5	Bahagian Perolehan
6	Bahagian Kewangan
7	Bahagian Pengurusan Maklumat(BPM)
8	Bahagian Akaun
9	Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)
10	Bahagian Industri Pertahanan (BIP)
11	Bahagian Undang-Undang (BUU)
12	Unit Komunikasi Korporat (UKK)

## MAKLUM BALAS LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULANAN TAHUN 2010 (KEMENTERIAN)

BIL	JAB/ BAHAGIAN	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEP	OKT	NOV	DIS
1.	Dasar	√ 14/2/10	√ 24/3/10	√ 9/4/10	√ 3/5/10	√ 3/6/10	√ 30/6/10	√ 29/7/10	√ 3/9/10	√ 7/10/10	√ 1/11/10	√ 8/12/10	
2.	STRIDE	√ 17/2/10	√ 17/3/10	√ 5/4/10	√ 7/5/10	√ 4/6/10	√ 5/7/10	√ 30/7/10	√ 1/9/10	√ 11/10/10	√ 4/11/10	√ 8/12/10	
3.	BPSM	√ 10/2/10	√ 10/3/10	√ 10/4/10	√ 10/5/10	√ 1/6/10	√ 5/7/10	√ 28/7/10	√ 27/8/10	√ 11/10/10	√ 28/10/10	√ 6/12/10	
4.	Pembangunan	√ 4/2/10	√ 4/3/10	√ 4/4/10	√ 4/5/10	√ 4/6/10	√ 5/7/10	√ 29/7/10	√ 30/8/10	√ 7/10/10	√ 3/11/10	√ 3/12/10	
5.	Pero	√ 11/2/10	√ 11/3/10	√ 1/4/10	√ 11/5/10	√ 1/6/10	√ 6/7/10	√ 30/7/10	√ 30/8/10	√ 11/10/10	√ 8/11/10	√ 6/12/10	
6.	Kewangan	√ 11/2/10	√ 11/3/10	√ 3/4/10	√ 11/5/10	√ 4/6/10	√ 6/7/10	√ 30/7/10	√ 1/9/10	√ 12/10/10	√ 2/11/10	√ 6/12/10	
7.	BPM	√ 18/2/10	√ 18/3/10	√ 10/4/10	√ 10/5/10	√ 1/6/10	√ 6/7/10	√ 29/7/10	√ 27/8/10	√ 6/10/10	√ 1/11/10	√ 8/12/10	
8	Akaun	√ 11/2/10	√ 11/3/10	√ 9/4/10	√ 5/5/10	√ 2/6/10	√ 6/7/10	√ 28/7/10	√ 3/9/10	√ 5/10/10	√ 2/11/10	√ 6/12/10	
9	BADSA	√ 13/2/10	√ 31/3/10	√ 6/4/10	√ 5/5/10	√ 3/6/10	√ 7/7/10	√ 27/7/10	√ 27/8/10	√ 6/10/10	√ 2/11/10	√ 8/12/10	
10	BIP	√ 12/2/10	√ 12/3/10	√ 12/4/10	√ 4/5/10	√ 7/6/10	√ 1/7/10	√ 28/7/10	√ 1/9/10	√ 11/10/10	√ 2/11/10	√ 6/12/10	
11	BUU	√ 11/2/10	√ 11/3/10	√ 5/4/10	√ 11/5/10	√ 3/6/10	√ 1/7/10	√ 27/7/10	√ 27/8/10	√ 7/10/10	√ 2/11/10	√ 6/12/10	
12	UKK	√ 11/2/10	√ 11/3/10	√ 4/4/10	√ 4/5/10	√ 1/6/10	√ 1/7/10	√ 30/7/10	√ 2/9/10	√ 4/10/10	√ 3/11/10	√ 6/12/10	

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2010 KEMENTERIAN PERTAHANAN

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN		
PENGURUSAN DASAR		
1.1.1 Menganjur Mesyuarat Lembaga Menteri sekali sebulan.	Tiada	Julai & Nov- Mesyuarat tidak dapat dilakukan kerana jadual Menteri penuh.
1.1.2 Menganjur Mesyuarat Dasar sekurang kurangnya 6 kali setahun.	7/10 15/11/2010	Julai- Mesyuarat tidak dapat dilakukan kerana jadual Menteri penuh.
1.1.3 Mengadakan Mesyuarat Dua Hala sekurang-kurangnya 10 mesyuarat setahun.	100% 4 Mesy	
1.1.4 Mengadakan Mesyuarat Five Power Defence Arrangements (FPDA) sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	100% 1 Mesy	Mesy. Informal FCC-8 Feb 2010
1.1.5 Membentangkan sekurang-kurangnya tiga (3) kertas kerja dalam mesyuarat ASEAN Regional Forum (ARF).	Tiada	
1.1.6 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari kepada Kementerian Luar Negeri.	1/4	Nota bantahan diplomatik setiap bulan mempunyai 1 nota bantahan. Bulan Jun-i) bantahan diplomatik kapal terhadap kapal tentera Indonesia. ii) Bantahan diplomatik kapal Indonesia. - Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan laporan. Nov- Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan surat.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
1.1.7 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri dari segi dasar berhubung dengan kelulusan / penolakan diplomatik (diplomatic clearance) bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera negara asing dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan diterima.	90% 9/10	Okt- 5 kelulusan/penolakan diplomatik udara diproses melebihi 2 hari. Nov- Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan laporan.
1.1.8 Memberi ulasan mengenai isu-isu strategik dalam tempoh 2 hari dan isu-isu antarabangsa dalam tempoh 5 hari sesuatu isu itu dibangkitkan.	Tiada	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN		
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan	1 lawatan 100%	Jun - Laporan penilaian masih di dalam proses.
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Projek MBT PT-91M- memuktamadkan Program Offset Projek No 4	LOI untuk kontrak EC725 telah dikeluarkan pada tahun 2008 tetapi kontrak ini terpaksa ditangguhkan kerana krisis ekonomi. Mei- selesai isu kereta kebal MBT PT-91M. Julai- kontrak program offset berasingan ditandatangani pada 15 Julai 2010.
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 1 tahun sebelum pameran berlangsung.	. Penyertaan Pavilion Malaysia ke Pameran Pertahanan Antarabangsa 2010 pada 13/1/2010 . Pameran Indo Defence 2010 Expo & Forum Jakarta (10-13 Nov)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN (STRIDE)		
1.3.1 Menyiapkan projek R&D jangka pendek tidak melebihi satu (1) tahun.	92%	RM 314, 000.00 telah dibelanjakan dari RM 2, 450,000.00 -Mei (Keputusan ujian ambil masa). -Komitmen dari pihak ketiga. Nov-mengikut perancangan yang ditetapkan
1.3.2 Menyiapkan projek R&D jangka panjang tidak melebihi lima (5) tahun.	98%	RM 14, 506,998.14 telah dibelanjakan dari RM 17,456,600.00 -Mei (Mengikut perancangan yang ditetapkan) Nov-mengikut perancangan yang ditetapkan
1.3.3 Melaksanakan pengujian dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan.	93% 13/14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jun - Kuantiti sampel yang banyak.</li> <li>• Melaksanakan pengujian permohonan yang segera.</li> <li>• Nov-memerlukan pembuatan jig khas</li> </ul>
1.3.4 Menyiapkan pembangunan awal spesifikasi perolehan atas permintaan pengguna dengan memberi respon tidak melebihi lima (5) hari.	100% 7/7	
1.3.5 Menapis spesifikasi perolehan dalam tempoh tidak melebihi lima belas (15) hari.	100% 2/2	
1.3.6 Mengesahkan spesifikasi perolehan yang lengkap dan mengeluarkan sijil pengesahan dalam tempoh tiga (3) hari.	100% 18/18	
1.3.7 Melaksanakan penyiasatan kegagalan dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan.	33% 1/3	Nov-peralatan pengujian mengalami kerosakan
1.3.8 Memberi khidmat nasihat teknikal mengikut kepakaran spesifik tidak melebihi lima belas (15) hari.	Tiada permohonan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN		
1.4.1 Memberi pandangan perundangan dalam masa 3 minggu selepas menerima permohonan.	100% 6/6	
1.4.2 Menyemak dan memberi ulasan ke atas draf kontrak perolehan dalam tempoh 3 minggu daripada draf diterima.	86% 37/43	<p>i. Jun &amp; Julai- Penerimaan dokumen dan fakta yang lengkap serta menyeluruh;</p> <p>ii. Keperluan rujukan ke Jabatan Peguam Negara: dan</p> <p>iii. Keperluan kepada tindakan segera (urgency) bagi perkara-perkara lain seperti pengendalian kes-kes. Mahkamah dan kehadiran ke mesyuarat-mesyuarat yang lebih utama dan mendesak.</p> <p>Nov- terdapat 6 kontrak yang masih dalam semakan. Ini kerana:</p> <p>i) Kontrak-kontrak yang diterima memerlukan beberapa maklumat tambahan seperti minit mesyuarat dan Surat Setuju Terima sebelum boleh disahkan sebagai telah sedia untuk ditandatangani;</p> <p>ii) Sesetengah kontrak memerlukan semakan selanjutnya memandangkan terdapat banyak kesilapan yang tidak diambil tindakan semasa semakan pertama dilakukan oleh Bahagian ini.</p>
1.5 PENGAUDITAN		
1.5.1 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan berdasarkan indeks akauntabiliti dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan dijalankan dan laporan pengauditan prestasi pengurusan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	90%	<p>Laporan lewat dikeluarkan kerana BADSA terpaksa menjalankan auditan susulan bagi pengesahan lanjut daripada auditi.</p> <p>Jun -Pengauditan Pengurusan Kewangan ditangguhkan dari April hingga Julai bagi menumpukan tugas-tugas pengauditan pengurusan prestasi.</p> <p>Pengauditan Pengurusan Prestasi sedang dijalankan dari April hingga Julai 2010. laporan dijangka siap pada Ogos 2010 .</p> <p>Nov- pengauditan dilaksanakan secara berterusan ke atas semua Pusat Kos sehingga Disember 2010. Pengauditan dan pelaporan dijangka akan siap pada Disember 2010.</p> <p>Pengauditan Pengurusan Prestasi telah dijalankan dan telah dibentang pada 29-30/7/2010. Laporan telah siap pada Oktober 2010 dan telah diedarkan kepada auditi.</p>

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN		
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	81.25% 26/32	Sepanjang bulan Jun, sebanyak 11 kes telah diterima oleh UKK. 1 kes telah selesai dan 10 kes masih dalam siasatan. Nov-26 kes telah selesai dan 6 kes masih dalam siasatan

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN					PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)																								
					NOV																									
2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN																														
<p>2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</p> <p>2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-</p>																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari Bekerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">S e b u t Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka &amp; Terhad</td> <td>Harga</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antarabangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> </tr> </tbody> </table>					Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	1.	S e b u t Harga	-	Harga	73	Harga dan Teknikal	163	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	Harga dan Teknikal	246	Antarabangsa	Harga	177	Harga dan Teknikal	267	<p>79.2% 53 perolehan</p> <p>94% 34 perolehan</p> <p>75.3% 81 perolehan</p> <p>73% 85 perolehan</p> <p>Tiada</p> <p>Tiada</p>	
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)																										
1.	S e b u t Harga	-	Harga	73																										
			Harga dan Teknikal	163																										
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142																										
			Harga dan Teknikal	246																										
		Antarabangsa	Harga	177																										
			Harga dan Teknikal	267																										
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.					88% 48 kontrak																									



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR		
2.2.1 Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan.	Tiada	Jun -Cadangan membina dan menyiapkan kompleks makmal bhg Teknologi maritim (STRIDE) Lumut,Perak.
2.2.2 Menyelesaikan proses tender dalam tempoh 3 bulan.	60%	Jun- i)Tender perabot-Agensi pelaksana mengambil masa yang lama untuk penilaian. ii)Cadangan membina dan menyiapkan Kompleks Makmal Bahagian Teknologi Maritim (STRIDE) Lumut,Perak.  Nov- Terdapat pindaan berkenaan tarikh serah tapak pada surat setuju terima bagi kedua-dua projek iaitu: a) Kem Batu 10 ,Kuantan b) Kem Desa Pahlawan, Kelantan
2.2.3 Mengeluarkan surat setuju terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan.	Tiada	Jun - i)PLGPT Fasa 4- Terdapat perubahan skop. ii)Cadangan membina dan menyiapkan Kompleks Makmal Bahagian Teknologi Maritim (STRIDE) Lumut,Perak.
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT		
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN		
3.1.1 Menyedia dan mengemukakan bajet tahunan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh menerima arahan penyediaan belanjawan daripada Perbendaharaan.	Tiada	Selesai
3.1.2 Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	Tiada	Selesai
3.1.3 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	
3.1.4 Laporan Naziran Stor dan Aset disediakan dalam tempoh sebulan dari tarikh tamat pemeriksaan bagi setiap pusingan	100% 24/24	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
3.2 PENGURUSAN BAYARAN  3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.89%	
3.3. PENGURUSAN SUMBER MANUSIA		
3.3.1 Mengkaji dan memberi pertimbangan ke atas semua kertas cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan ATM untuk dikemukakan ke JPA dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh kertas cadangan diterima.	100% Tiada menerima sebarang kertas cadangan	
3.3.2 Meningkatkan kompetensi modal insan dengan melaksanakan sekurang-kurangnya 95% kursus latihan dari Buku Program Latihan Kementerian.	100% (3 rancang/ 3 laksana)	
3.3.3 Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah perwakilan kuasa P.U.(B) 496 dikeluarkan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	Tiada urusan pengambilan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	NOV	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT		
3.4.1 Menyemak dan memberi maklum balas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan untuk Jawatankuasa Teknikal dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100% 7 kertas	
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	Okt – 24 jam downtime capaian sistem aplikasi. Terdapat 15% downtime waktu bekerja dalam sebulan
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	

# JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

BIL	JABATAN/BAHAGIAN
1	Bahagian Dasar & Perancangan Strategik
2	Institut Penyelidikan Sains & Teknologi Pertahanan (STRIDE)
3	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
4	Bahagian Pembangunan
5	Bahagian Perolehan
6	Bahagian Kewangan
7	Bahagian Pengurusan Maklumat(BPM)
8	Bahagian Akaun
9	Bahagian Audit Dalam & Siasatan Am (BADSA)
10	Bahagian Industri Pertahanan (BIP)
11	Bahagian Undang-Undang (BUU)
12	Unit Komunikasi Korporat (UKK)

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2010 KEMENTERIAN PERTAHANAN

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN		
PENGURUSAN DASAR		
1.1.1 Menganjur Mesyuarat Lembaga Menteri sekali sebulan.	9/10 14/12/2010	
1.1.2 Menganjur Mesyuarat Dasar sekurang kurangnya 6 kali setahun.	Tiada Mesy	Jadual Menteri Penuh
1.1.3 Mengadakan Mesyuarat Dua Hala sekurang-kurangnya 10 mesyuarat setahun.	2 mesy 20-23/12/2010 28-30/12/2010	
1.1.4 Mengadakan Mesyuarat Five Power Defence Arrangements (FPDA) sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	1 mesy 1-2/12/2010	
1.1.5 Membentangkan sekurang-kurangnya tiga (3) kertas kerja dalam mesyuarat ASEAN Regional Forum (ARF).	Tiada	
1.1.6 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari kepada Kementerian Luar Negeri.	4/6	Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan laporan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
1.1.7 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri dari segi dasar berhubung dengan kelulusan / penolakan diplomatik (diplomatic clearance) bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera negara asing dalam tempoh 2 hari dari tarikh permohonan diterima.	9/12	Melebihi 2 hari mulai tarikh penerimaan surat.
1.1.8 Memberi ulasan mengenai isu-isu strategik dalam tempoh 2 hari dan isu-isu antarabangsa dalam tempoh 5 hari sesuatu isu itu dibangkitkan.	Tiada	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN		
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan	<p>a) Lawatan penilaian ke Syarikat Wiraweb Sdn Bhd pada 22/12/2010.</p> <p>b) Lawatan penilaian syarikat di tapak kilang Projek BAMBI di Bentong, Pahang pada 23/12/2010.</p>	<p>a) Laporan penilaian ditangguhkan kerana dokumentasi tidak lengkap.</p> <p>b) Laporan penilaian dikeluarkan pada 29/12/2010.</p>
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh 6 bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Penglibatan Program Offset bagi perolehan pesawat helikopter utiliti EC725 TUDM pada 21/12/2010	Mesy memuktamadkan program/ projek syarikat industri tempatan dan perbincangan milestone untuk dimajukan kepada Eurocopter.
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 1 tahun sebelum pameran berlangsung.	Tiada aktiviti	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN (STRIDE)		
1.3.1 Menyiapkan projek R&D jangka pendek tidak melebihi satu (1) tahun.	99%	Mengikut perancangan yang ditetapkan. Penyediaan laporan akhir.
1.3.2 Menyiapkan projek R&D jangka panjang tidak melebihi lima (5) tahun.	99%	Mengikut perancangan yang ditetapkan. Penyediaan laporan akhir.
1.3.3 Melaksanakan pengujian dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan.	100% (8 pengujian)	
1.3.4 Menyiapkan pembangunan awal spesifikasi perolehan atas permintaan pengguna dengan memberi respon tidak melebihi lima (5) hari.	100% (4 permintaan)	
1.3.5 Menapis spesifikasi perolehan dalam tempoh tidak melebihi lima belas (15) hari.	100% (3 permintaan)	
1.3.6 Mengesahkan spesifikasi perolehan yang lengkap dan mengeluarkan sijil pengesahan dalam tempoh tiga (3) hari.	100% (3 pengesahan)	
1.3.7 Melaksanakan penyiasatan kegagalan dan menyiapkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan.	Tiada Permohonan	
1.3.8 Memberi khidmat nasihat teknikal mengikut kepakaran spesifik tidak melebihi lima belas (15) hari.	Tiada Permohonan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN		
1.4.1 Memberi pandangan perundangan dalam masa 3 minggu selepas menerima permohonan.	100% 2/2	
1.4.2 Menyemak dan memberi ulasan ke atas draf kontrak perolehan dalam tempoh 3 minggu daripada draf diterima.	72.70%	Terdapat 15 buah kontrak yang masih dalam semakan. Ini kerana : i) kontrak-kontrak yang diterima memerlukan beberapa maklumat tambahan seperti minit mesyuarat dan Surat Setuju Terima (SST) sebelum boleh disahkan sebagai telah sedia untuk ditandatangani; ii) Sesetengah kontrak memerlukan semakan selanjutnya memandangkan terdapat banyak kesilapan yang tidak diambil tindakan semasa semakan pertama dilakukan oleh bahagian ini.
1.5 PENGAUDITAN		
1.5.1 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan berdasarkan indeks akauntabiliti dalam tempoh 14 hari selepas pengauditan dijalankan dan laporan pengauditan prestasi pengurusan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	90%	Pengauditan dan pelaporan telah dimaklumkan siap pada Disember 2010. Akan tetapi laporan belum diterima oleh pihak Urus setia BADSA sepenuhnya.



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN		
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	83%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN					PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)																								
					DIS																									
2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN																														
<p>2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</p> <p>2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="154 686 981 1236"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari Bekerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka &amp; Terhad</td> <td>Harga</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antarabangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> </tr> </tbody> </table>					Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	Harga dan Teknikal	163	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	Harga dan Teknikal	246	Antarabangsa	Harga	177	Harga dan Teknikal	267		
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)																										
1.	Sebut Harga	-	Harga	73																										
			Harga dan Teknikal	163																										
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142																										
			Harga dan Teknikal	246																										
		Antarabangsa	Harga	177																										
			Harga dan Teknikal	267																										
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.					75% 60 perolehan  91% 34 perolehan  83% 82 perolehan  82% 88 perolehan  Tiada  Tiada																									
					89% 46 kontrak																									
						<b>7</b>																								

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR		
2.2.1 Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan.	100% (3/3)	
2.2.2 Menyelesaikan proses tender dalam tempoh 3 bulan.	100% (2/2)	
2.2.3 Mengeluarkan surat setuju terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan.	100% (3/3)	
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT		
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN		
3.1.1 Menyedia dan mengemukakan bajet tahunan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh menerima arahan penyediaan belanjawan daripada Perbendaharaan.	Tiada	Selesai
3.1.2 Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh 10 hari penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	Tiada	Selesai
3.1.3 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	
3.1.4 Laporan Naziran Stor dan Aset disediakan dalam tempoh sepuluh tarikh tamat pemeriksaan bagi setiap pusingan	100% (12/12)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
3.2 PENGURUSAN BAYARAN		
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.94%	
3.3. PENGURUSAN SUMBER MANUSIA		
3.3.1 Mengkaji dan memberi pertimbangan ke atas semua kertas cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan ATM untuk dikemukakan ke JPA dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh kertas cadangan diterima.	100%	Tiada menerima sebarang kertas cadangan
3.3.2 Meningkatkan kompetensi modal insan dengan melaksanakan sekurang-kurangnya 95% kursus latihan dari Buku Program Latihan Kementerian.	100%	Ketiga-tiga kursus yang dirancang telah selesai dilaksanakan melibatkan seramai 90 orang peserta awam Mindef
3.3.3 Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah perwakilan kuasa P.U.(B) 496 dikeluarkan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh iklan ditutup.	Tiada Urusan Pengambilan	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (sekiranya berkaitan)
	DIS	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT		
3.4.1 Menyemak dan memberi maklum balas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan untuk Jawatankuasa Teknikal dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	