

## JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

<b>BIL</b>	<b>JABATAN/BAHAGIAN</b>
1	Bahagian Dasar Dan 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 2011 KEMENTERIAN PERTAHANAN  
(OKTOBER-DISEMBER)**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
<b>1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN</b>				
<b>1.1 PENGURUSAN DASAR &amp; PERANCANGAN STRATEGIK</b>				
1.1.1 Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar untuk dimajukan ke Kementerian/ Agensi/ Organisasi Antarabangsa/ Organisasi Tempatan yang berkaitan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas tarikh menerima permohonan lengkap.	100% (3/3)	100% (3/3)	100% (30/30)	
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh dua (2) hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	100% (9/9)	100% (12/12)	100% (9/9)	
1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri mengenai permohonan untuk kelulusan diplomatik bagi pesawat-pesawat dan kapal - kapal tentera asing dalam tempoh dua (2) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	64% (4/4)	100% (1/1)	100% (2/2)	
1.1.4 Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disiapkan dan dimajukan ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya dua (2) hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	100% (32/32)	100% (12/12)	100% (12/12)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)</b>				
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan dilaksanakan.	Lawatan ke Strand Aerospace Sdn. Bhd pada 14September 2011.	Tiada aktiviti	*Tiada aktiviti	* Semua aktiviti lawatan telah diselesaikan berakhir bulan November 2011 iaitu sebanyak 30 buah syarikat industri pertahanan tempatan.
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas/ <i>offset</i> dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh enam (6) bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Program: Offset Mortar 120mm 2R2M  Muktamad pada – 28 Oktober 2011	Tiada aktiviti	*Tiada aktiviti	* Tiada surat niat (LOI) yang mensyaratkan Offset dikeluarkan pada enam (6) bulan sebelumnya.
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	Penyertaan pelbagai syarikat pertahanan tempatan melalui Kumpulan Kerja MIDES di Booth Pameran MIDES sepanjang Pameran LIMA ' 11 bermula 06-11 Disember 2011.  Mesyuarat penyertaan pada 08 Ogos 2011.	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
1.2.4 Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan (Telah Audit) Perbadanan di bawah Kementerian Pertahanan dibentangkan di Mesyuarat Jemaah Menteri, Dewan Rakyat dan Dewan Negara dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh laporan diterima.	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	*Tiada aktiviti	* Semua laporan telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Jemaah Menteri, Dewan Rakyat dan Dewan negara.
1.2.5 Memproses permohonan dan cadangan semakan perkara perkhidmatan dan kewangan Perbadanan untuk kelulusan Y.B. Menteri Pertahanan dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	1)Permohonan Bayaran Bonus Pegawai dan kakitangan PERHEBAT bagi tahun 2011 telah diterima pada 27 Disember 2011.  2)Permohonan Bajet Tambahan PERHEBAT bagi Tahun 2011 telah diterima pada 27 Disember 2011.  3)Permohonan Semakan Skim Gaji dan Syarat-Syarat Perkhidmatan PERHEBAT telah diterima pada 16 Disember 2011.	* Semua permohonan sedang dalam proses penyediaan memorandum kepada YB Menteri Pertahanan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	OKT	NOV	DIS		
<b>1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN SOKONGAN TEKNIKAL (STRIDE)</b>					
1.3.1	Permohonan R&D pertahanan dinilai dan dipertimbangkan dalam masa satu (1) bulan selepas penerimaan cadangan yang lengkap.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
1.3.2	Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100% (35 pengujian)	100% (23 pengujian)	*94% (51 pengujian)	* Banyak pengujian dilakukan ke atas sampel
1.3.3	Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	42% (12 permohonan)	86% (7 permohonan)	*73% (11 permohonan)	* Sampel perlu pengujian makmal * Kelewatan terhadap pindaan spesifikasi
1.3.4	Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
<b>1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN (BUU)</b>					
1.4.1	Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengambil kira Dasar Kerajaan, Kementerian dan mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	84.6% (11/13)	93% (13/14)	*92.3 (12/13)	* Terdapat sebuah pandangan yang telah melebihi tempoh Piagam pelanggan. Pandangan ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana isu membabitkan pandangan ini terlalu rumit dan menunggu pandangan kedua serta maklumbalas dari Jabatan peguam Negara.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	95% (62/65)	67.5% (52/77)	*85.2% (52/61)	* Terdapat 9 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh Piagam Pelanggan. Kesembilan kontrak ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana kontrak tersebut memerlukan semakan yang lebih rapi dan teliti.
<b>1.5 PENGAUDITAN (BADSA)</b>				
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti sekurang- kurangnya bagi 73 PTJ atau 100 PK setahun.	55% (40/73)	60%	100% (73/73)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
1.5.2 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan kepada auditi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh <i>exit conference</i> .	85%	77% (34/44)	*82.1% (55/67)	* Sebanyak 67 laporan telah dikeluarkan kepada Auditi dan 55 darinya dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan.
1.5.3 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan prestasi dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	Tiada laporan	6% (1/16)	*100% (14/14)	* Sebanyak 14 kajian telah dijalankan dan laporan kajian telah dikeluarkan dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.
<b>1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)</b>				
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	66.66%	66.66% (16/24)	*90% (9/10)	* Sepanjang Disember 2011, UKK telah menerima 10 aduan dan aduan yang berjaya diselesaikan dalam tempoh 10 hari adalah berjumlah 9.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)																								
	OKT	NOV	DIS																									
<b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>																												
<b>2.1 BAHAGIAN PEROLEHAN</b>																												
<b>PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</b>																												
2.1.1	<p>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">Antara-bangsa</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	Antara-bangsa	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																								
		Antara-bangsa	Harga	177																								
			Harga dan Teknikal	267																								
2.1.2	<p>Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.</p>																											
	37 73	36 68	36 67																									
	51 84	47 88	39 87																									
	Tiada Tiada	Tiada Tiada	Tiada Tiada																									
	100% (13/13)	100% (14/14)	100% (8/8)																									



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	OKT	NOV	DIS										
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)</b>													
2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja dan perkhidmatan daripada tarikh tutup tender atau sebutharga sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut: <table border="1" data-bbox="297 480 817 619" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah perolehan</th> <th>Tempoh masa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Sebutharga</td> <td>60 hari</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Tender</td> <td>90 hari</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa	1.	Sebutharga	60 hari	2.	Tender	90 hari	Tiada permohonan	83% (5/6)	Tiada sebutharga dan tender dalam bulan Disember	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa											
1.	Sebutharga	60 hari											
2.	Tender	90 hari											
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh 3 bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100% (2/2)										
2.2.3 Kelulusan Permohonan Arahan Perubahan Kerja (APK) diputuskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada permohonan	100% (1/1)	Tiada permohonan										
2.2.4 Permohonan Tempoh Lanjutan Masa (EOT) diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Agensi Pelaksana.	100% (1/1)	Tiada permohonan	Tiada permohonan										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	OKT	NOV	DIS		
<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	Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh sepuluh (10) hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	Tiada	Tiada	Tiada	
3.1.2	Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% 100%	100% 100%	100% 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas rasmi ke luar negara</li> <li>• Aktiviti dalam negeri</li> </ul>
<b>3.2 PENGURUSAN BAYARAN (Akaun)</b>					
3.2.1	Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.99% (27,805 bil)	99.99% (29,015 bil)	*99.96% (46,325 bil)	<p>* Peratus pembayaran bil lewat adalah 0.04% (17 bil). PTJ berkenaan adalah:</p> <p>210501 - Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) (1 bil)</p> <p>210801 - 94 Hospital Angkatan Tentera Kem Terendak (2 bil)</p> <p>220201 - Markas ATM - Bahagian Komunikasi &amp; Elektronik (1 bil)</p>

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
				<p>310201 – Markas Tentera Darat – Cawangan Operasi &amp; Latihan (OPLAT) (1 bil)</p> <p>341601 – Markas 4 Divisyen (6 bil)</p> <p>440201 – Markas Wilayah Laut 1 (MAWILA 1) (1 bil)</p> <p>520101 – Markas Logistik Udara (1 bil)</p> <p>530301 – Kolej Tentera Udara Alor Setar (1 bil)</p> <p>610101 – Jabatan Latihan Khidmat Negara (1 bil)</p>
<b>3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)</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 21 hari dari tarikh kertas cadangan diterima.	100%	Tiada	*Tiada	* Tiada kertas cadangan diterima.
3.3.2 Surat tawaran lantikan untuk urusan pengambilan kakitangan awam di bawah Perwakilan Kuasa P.U.(B) 496 dikeluarkan dalam tempoh lima (5) bulan dari tarikh iklan ditutup.	Tiada	Tiada	*Tiada	* Tiada pengambilan baru dijalankan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
3.3.3 Melaksanakan sesi kaunseling atau intervensi psikologi dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja daripada permohonan diterima dari individu atau Ketua Jabatan.	100%	100%	*100%	<p>* Seramai 10 orang klien telah diterima rujukan oleh ketua jabatan dan telah diambil tindakan kaunseling sebagaimana elemen piagam pelanggan BPSM.</p> <p>1) Klien 1-7 = 5 hari  2) Klien 8 = 3 hari  3) Klien 9 = 4 hari  4) Klien 10 = 2 hari</p> <p>* Tiada sesi kaunseling untuk <i>walk-in</i> pada bulan Disember 2011.</p>
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)</b>				
3.4.1 Menyemak dan memberi maklum balas ke atas kertas cadangan projek ICT di Kementerian Pertahanan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan	100%	100%	*100%	* Sebanyak tiga (3) kertas cadangan telah disemak dan diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja.
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	100%	*100%	<p>* Tiada <i>downtime</i> capaian sistem aplikasi</p> $= \frac{\text{Downtime}}{\text{Waktu bekerja dalam sebulan}} \times 100$ $= \frac{0}{160} \times 100 = 0\%$

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan <i>ICT</i> dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	100%	*100%	* Tiada spesifikasi tender untuk disemak pada bulan Disember 2011.