

JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

BIL	JABATAN/BAHAGIAN
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 (JAN HINGGA MEI)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN						
PENGURUSAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK						
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.	Tiada	75% (3/4)	100% (1/1)	100% (3/3)	100% (3/3)	
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% (6/6)	83.3% (5/6)	85.71% (12/14)	62.50% (5/8)	100% (4/4)	
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.	75% (3/4)	75% (3/4)	91.67%	100% (4/4)	87.50% (7/8)	
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.	Parlimen belum bersidang	Parlimen belum bersidang	100% (30/30)	45% (5/11)	Tiada maklumbalas kerana tiada Persidangan Parlimen	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)						
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan dilaksanakan.	100% Laporan penilaian lawatan industri ke Syarikat Kejuruteraan Anggerik Harum Sdn Bhd pada 26/1/2011.	0% Lawatan industri ke Syarikat Atlas Defence Technology Sdn Bhd pada 10/2/2011. (laporan penilaian belum dikeluarkan) Lawatan industri ke Syarikat Bintang Manjung Sdn Bhd pada 10/2/2011. (laporan penilaian belum dikeluarkan)	Lawatan ke syarikat Atlas Defence Technology Sdn Bhd pada 10/2/2011- laporan lengkap disediakan pada 8/3/2011 Lawatan ke bintang manjung sdn bhd pada 10/2/2011- laporan disediakan pada 9/3/2011 Lawatan ke syarikat NGV Tech sdn bhd pada 7/3/2011- laporan disediakan pada 11/3/2011 Lawatan ke syarikat RSI Technic sdn bhd pada 10/3/2011- laporan	Hanya satu lawatan syarikat diadakan pada 28 April 2011 iaitu lawatan ke Syarikat IIUM Enterprise & Consultancies Sdn Bhd	75% (3/4)	Hanya satu laporan bagi Syarikat Preston Shipyards Sdn Bhd ditangguhkan kerana Syarikat belum kemukakan dokumen yang lengkap.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
			<p>disediakan pada 17/3/2011</p> <p>Lawatan ke syarikat System Enhancement Resource & Technology sdn bhd pada 15/3/2011- laporan disediakan pada 4/4/2011</p> <p>Lawatan ke syarikat Qudrad System & Technology sdn bhd pada 16/3/2011- laporan belum disediakan.</p>			
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas/offset dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh enam (6) bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Rundingan kontrak untuk tambahan had bumbung bagi sistem Radar Nollm Pesawat Sukhoi Su-30MKM dengan	Tiada aktiviti	Mesyuarat MLRS ASTROS II pada 23/3/2011	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti	Tiada surat niat (LOI) yang mensyaratkan Offset dikeluarkan pada enam (6) bulan sebelumnya.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
	<p>Syarikat Public Limited Aerospace Equipment pada 21/1/2011.</p> <p>Mesy Program Management Review 8 (PMR=8) dengan Syarikat Theik Dan Reytheon Systems (TRS) pada 18/1/2011 di Pahang.</p> <p>Mesy MBT PT-91M Offset Program-Implementation And Monitoring pada 28/1/2011.</p>					
1.2.3 Mengkoordinasikan penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Pameran IDEX 2011, Abu Dhabi, Dubai pada 20-	Telah mengemukakan surat kepada syarikat industri	Mesy Penyelarasan Pameran BRIDEX 2011, Brunei (6-	Mesy Penyelarasan Pameran BRIDEX 2011, Brunei		Tiada penyertaan bagi Pavilion Malaysia di Bridex yang akan berlangsung pada 5

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
	24/2/2011.	pertahanan tempatan untuk menyertai pameran BRIDEX pada 6-9 Julai 2011 bertarikh 13 Januari 2011.	9/7/2011) telah diadakan pada 21/3/2011	(6-9/7/2011) telah diadakan pada 21/3/2011		hingga 9 Julai 2011.
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	Tiada aktiviti		<p>1. Memorandum mengenai Laporan Tahunan & Penyata Kewangan bagi tahun 2010 (telah diaudit) telah dikemukakan oleh LTAT pada 12 Mei 2011.</p> <p>2. BIP telah mengemukakan memo kepada Bahagian Dasar pada 19 Mei 2011 bagi pengurusan pembentangan Jemaah Menteri.</p>
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	Tiada aktiviti	Tiada aktiviti		<p>1. Permohonan kelulusan mengenai pelantikan Timbalan Ketua Eksekutif LTAT.</p> <ul style="list-style-type: none"> Telah dikemukakan oleh LTAT pada 5 April 2011 dan BIP telah menerima pada 11 April 2011.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
						<ul style="list-style-type: none"> • Minit bebas telah dikemukakan kepada KSU pada 29 April 2011. Kelulusan Y.B. Menteri Pertahanan telah diperolehi pada 09 Mei 2011. 2. Permohonan Bayaran Bonus kepada Pegawai dan Kakitangan Perbadanan Perwira Harta Malaysia (PPHM) bagi tahun 2010. <ul style="list-style-type: none"> • Permohonan telah dikemukakan oleh LTAT pada 11 April 2011 dan BIP telah menerima pada 18 April 2011. • Minit bebas telah dikemukakan kepada KSU pada 04 Mei 2011. • Kelulusan Y.B. menteri Pertahanan telah dikeluarkan pada 11 Mei 2011.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN SOKONGAN TEKNIKAL (STRIDE)						
1.3.1 Permohonan R&D pertahanan dinilai dan dipertimbangkan dalam masa satu (1) bulan selepas penerimaan cadangan yang lengkap.	Tiada permohonan	100% (1 Permohonan)	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% (24 pengujian)	100% (4 pengujian)	100% (22 pengujian)	100% (Kuantiti 20 pengujian)	100% (26 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	100% (4 permohonan)	100% (37 permohonan)	100% (17 permohonan)	100% (Kuantiti 34 permohonan)	100% (6 permohonan)	
1.3.4 Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	Tiada permohonan	Tiada permohonan	100% (1 permohonan)	100% (Kuantiti 2 permohonan)	Tiada permohonan	
1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN (BUU)						
1.4.1 Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	100% (4/4)	83.3% (5/6)	71.4% (5/7)	85.70% (5/7)	81.80%	Terdapat 2 buah pandangan yang masih dalam proses kerana menunggu pandangan kedua dan maklumbalas dari Jabatan Peguam Negara.
1.4.2 Menyemak draf Kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat	86.9% (60/69)	90.3% (28/31)	91.1% (41/45)	91.1% (41/45)	85.9%	Terdapat 10 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
adalah lengkap dan sempurna						<p>piagam. 10 buah kontrak ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana:</p> <p>i) keutamaan diberikan 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>ii) kontrak yang lebih rumit;</p> <p>iii) memerlukan semakan yang lebih rapi dan teliti;</p>
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)						
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks akauntabiliti sekurang- kurangnya bagi 100 PTJ atau 100 PK setahun.	Tiada	Tiada	30%	31%	31%	Pengauditan telah dilaksanakan secara manual di 24 PTJ.
1.5.2 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan kepada auditi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh <i>exit conference</i> .	Tiada	Tiada	30%	34.4%	62.5%	Kebanyakan tim-tim audit tidak dapat mengeluarkan laporan pengauditan dalam tempoh 14 hari bekerja kerana kerja-kerja

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
						pengubahsuaian pejabat BADSA mulai dari Januari hingga April 2011.
1.5.3 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan prestasi dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	Pengauditan Prestasi masih dalam proses.
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)						
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100% (48/48)	100% (28/28)	100%	100%	100%	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	93% (44/48)	75% (21/28)	77.27%	79.00%	75.00%	Bagi bulan Mei UKK menerima sebanyak 16 aduan dan 14 telah berjaya diselesaikan manakala aduan yang berjaya diselesaikan dalam tempoh 10 hari ialah 12 kes.
2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN						
2.1 BAHAGIAN PEROLEHAN PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN						
2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada permohonan pengguna yang lengkap diterima sehingga Surat Setuju						

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN					PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
					JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-										
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)						
1.	Sebut Harga	-	Harga	73	67% (2/3)	82% (14/17)	65% (11/17)	53% (9/17)	78% (56/100)	
			Harga dan Teknikal	163	100% (4/4)	100% (10/10)	100% (12/12)	100% (18/18)	83% (74/92)	
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	82% (9/11)	67% (14/21)	65% (22/34)	80% (48/60)		
			Harga dan Teknikal	246	80% (4/5)	86% (6/7)	94% (17/18)	95% (21/22)	-	
		Antarabangsa	Harga	177	Tiada	Tiada	Tiada	-		
			Harga dan Teknikal	267	Tiada	Tiada	Tiada	-	-	
2.1.2	Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.				67% (15 kontrak)	100% (2 kontrak)	71% (24 kontrak)	89%	90%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI										
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)															
<p>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:</p> <table border="1"> <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	0%	100% (1/1)	100% (1/1)	100% (3/3)	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa													
1.	Sebutharga	60 hari													
2.	Tender	90 hari													
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	Tiada	80% (5/4)	80% (5/4)	Tiada	Tiada										
2.2.3 Kelulusan permohonan arahan perubahan kerja (APK) diputuskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada	Tiada	100% (3/3)	Tiada	Tiada										
2.2.4 Permohonan Tempoh Lanjutan Masa (EOT) diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima daripada Agensi Pelaksana.	100% (1/1)	Tiada	100% (1/1)	100% (1/1)	Tiada										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, KEWANGAN DAN ICT						
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN						
3.1.1 Waran diagihkan kepada Program dalam tempoh sepuluh (10) hari dari tarikh penerimaan Waran Am daripada Perbendaharaan.	100% (48/48)	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% (98/98)	100% (423/423)	100%	99.5%	100% 100%	Tugas rasmi ke luar negara Aktiviti dalam negeri
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (akaun)						
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100% (719 bil)	99.93% (9,93 bil)	99.96%	99.90%	99.96%	Peratus pembayaran bil lewat adalah merujuk kepada kecuai PTJ dalam mengunci masuk tarikh terima ke dalam sistem.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	
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, dikemukakan ke JPA dalam tempoh 21 hari dari tarikh kertas cadangan diterima.	Tiada kertas cadangan	-	-	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.	Proses pengambilan akan dilaksanakan pada bulan Ogos 2011	-	-	Tiada	-	<ul style="list-style-type: none"> • Urusan temuduga telah dijalankan pada 23-27 Mei 2011. • Masih dalam proses permarkahan.
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%	100%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Seramai 9 orang klien telah diterima rujukan oleh Ketua Jabatan dan telah diambil tindakan kaunseling sebagaimana elemen Piagam Pelanggan BPSM. • Tiada sesi kaunseling untuk walk-in pada bulan Mei.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN					KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)						
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% (8/8)	100% (8/8)	100% (8/8)	100%		
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	100%	100%	100%		
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100% (1/1)	100% (5/5)	100% (1/1)	100%		