

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
(JUN HINGGA OGOS)**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
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.	100% (7/7)	100% (7/7)	100% (30/30)	30 nota percakapan & ikhtisar daripada Unit D2 sebanyak 2 nota, Unit D4 sebanyak 13 nota dan Unit D5 sebanyak 15 nota
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh dua (2) hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	75% (3/4)	100% (4/4)	100% (2/2)	
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.	80% (8/10)	61.54% (8/13)	94.12% (16/17)	Melebihi tempoh 2 hari bekerja
1.1.4 Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disediakan dan dimajukan ke Pejabat	95.45%	100%		

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN (21/22)	JULAI (6/6)	OGOS	
Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya dua (2) hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.			-	Tidak bersidang
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)				
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan dilaksanakan.	50% (2/4)	100% (4/4)	100% (4/4)	Laporan disediakan pada 16 Ogos 2011
1.2.2 Memuktamadkan program perdagangan timbalbalas/offset dan mengenalpasti benefisiari dalam tempoh enam (6) bulan selepas tarikh surat niat dikeluarkan (LOI).	Tiada aktiviti	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	Tiada aktiviti	Tiada penyertaan bagi Pavilion Malaysia di pameran pertahanan luar negara bagi tahun 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.	100%	100%	Tiada aktiviti	
1.2.5 Memproses permohonan dan cadangan semakan perkara perkhidmatan dan kewangan Perbadanan untuk kelulusan Y.B. Menteri	Tiada Aktiviti	100%	Permohonan Pembayaran Bonus Prestasi Tahun 2010	Permohonan diterima pada 3 Ogos 2011. Minit Bebas Y. Bhg. KSU

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
Pertahanan dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.			kepada Pegawai dan Kakitangan PERNAMA	dikemukakan pada 9 Ogos 2011. Kelulusan Y. Bhg Menteri Pertahanan diperolehi pada 19 Ogos 2011.
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.	Satu permohonan	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100% (33 pengujian)	100% (23 pengujian)	100% (16 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	100% (5 permohonan)	100% (5 permohonan)	71% (7 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.	Satu permohonan	Tiada 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	87.5%	64.7%	88.2%	Terdapat 2 buah pandangan yang belum selesai dan ini adalah kerana:

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.				<ul style="list-style-type: none"> i) memerlukan maklumat/dokumen tambahan; ii) dokumen yang diberikan tidak lengkap; iii) masih dalam tindakan; iv) tidak dapat keputusan yang muktamad dari pihak-pihak berkenaan sebelum membuat pandangan yang muktamad.
1.4.2 Menyemak draf Kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna	94.11%	98%	75.8%	<p>Terdapat 15 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh piagam. 15 buah kontrak ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; ii) kontrak yang lebih rumit; iii) memerlukan semakan yang lebih rapi dan teliti;

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)				
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks akauntabiliti sekurang- kurangnya bagi 73 PTJ atau 100 PK setahun.	42%	44%	44%	Hanya satu (1) pengauditan Akauntabiliti Indeks (AI) dijalankan sepanjang bulan Ogos.
1.5.2 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan kepada auditi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh <i>exit conference</i> .	80%	81.25%	81.25%	Laporan pengauditan di atas berjaya dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan.
1.5.3 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan prestasi dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	Tiada laporan	Tiada laporan	Tiada laporan	Pengauditan prestasi sedang dalam proses menyiapkan laporan.
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)				
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.	75.00%	56.25%	75.00%	Aduan yang diterima sepanjang bulan Ogos 2011 ialah sebanyak 16 kes. 14 kes telah selesai dan 2 kes masih dalam siasatan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
				Kes yang telah selesai dalam tempoh 10 hari adalah sebanyak 12 kes dan menjadikan peratus penyelesaian aduan dalam tempoh 10 hari ialah 75%.
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 Terima (SST/LOA) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-				

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN					PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
					JUN	JULAI	OGOS	
2.1.2					54.5%	47.6%	39.1%	
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari Bekerja)	84.6%	96%	72.9%	
1.	Sebut Harga	-	Harga	73				
			Harga dan Teknikal	163	71.5%	61%	52.3%	
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	89%	73.6%	87.26%	
			Harga dan Teknikal	246				
		Antarabangsa	Harga	177	Tiada	Tiada	Tiada	
			Harga dan Teknikal	267	Tiada	Tiada	Tiada	
2.1.3 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.					100%	76%	93.7%	
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)								
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:								

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JUN	JULAI	OGOS										
<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 maklumat	100% (3/3)	100% (2/2)	
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 maklumat	Tiada maklumat	100% (2/2)										
2.2.3 Kelulusan permohonan arahan perubahan kerja (APK) diputuskan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Tiada	Tiada maklumat	Tiada maklumat										
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)	100% (1/1)	Tiada maklumat										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
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.	Tiada	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%	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.	99.98%	99.98% (26,254 bil)	99.98% (31,870 bil)	Peratus pembayaran bil lewat adalah 0.02% (5 bil). PTJ berkenaan adalah: 110501 – KEMENTAH Sabah (1 bil) 340401 – Markas 3 Divisyen (1 bil) 420301 – Markas Sistem Armada (1 bil) 440701 – Markas Wilayah Laut 3 (2 bil)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
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	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.	100%	100%	Tiada	Tiada Pengambilan baru dijalankan.
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%	Tiada	Seramai 55 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 Ogos 2011
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%	100%	100%	Sebanyak lapan (8) kertas cadangan telah disemak dan diberi maklum balas dalam tempoh 4 hari bekerja

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUN	JULAI	OGOS	
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	97.8%	100%	<p>Tiada downtime capaian sistem aplikasi</p> $= \frac{\text{Downtime}}{\text{Waktu bekerja dalam sebulan}} \times 100$ $= \frac{0}{160} \times 100 = 0\%$
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	100%	100%	Terdapat dua (2) spesifikasi tender telah disemak dan diberi ulasan dalam tempoh 4 hari