

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 (SEPTEMBER)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN		
1.1 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% (4/6)	<ul style="list-style-type: none"> • Melebihi tempoh 7 hari bekerja
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% (1/1)	
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% (7/11)	<ul style="list-style-type: none"> • Melebihi tempoh 2 hari bekerja
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.	-	<ul style="list-style-type: none"> • Belum bersidang

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)		
1.2.1 Menyediakan laporan penilaian syarikat industri pertahanan dalam tempoh 2 minggu selepas lawatan dilaksanakan.	<p>Jumlah lawatan: 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Innopeak (M) Sdn. Bhd. - 14 September 2011. 2. Contraves Advanced Devices Sdn. Bhd. - 23 September 2011. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan laporan ditangguhkan (Syarikat belum kemukakan dokumen lengkap). • Laporan dijangka sedia – 7 Okt 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	Tiada aktiviti	<ul style="list-style-type: none"> • Semua laporan telah dibentangkan di dalam Mesyuarat Jemaah Menteri, Dewan Rakyat dan Dewan Negara. <p>Pencapaian keseluruhan: 100%</p>

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	SEPT		
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.	<p>1. Permohonan kelulusan Pemberian Elaun Kenderaan bagi Jawatan Pengurus Besar, Timbalan Pengurus Besar, Penolong Pengurus Besar dan Pengurus Kanan Perbadanan Perwira Harta Malaysia (PPHM).</p> <p>2. Permohonan kelulusan cadangan meminda tempoh bayaran balik pendahuluan perkahwinan dan anak masuk Universiti di bawah Skim dan syarat-syarat Perkhidmatan LTAT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permohonan telah diterima pada 7 September 2011 dan telah dikemukakan kepada Y. Bhg. Dato' Sri KSU pada 26 September 2011. • Permohonan telah diterima pada 7 September 2011 dan telah dikemukakan kepada Y. Bhg. Dato' Sri KSU pada 27 September 2011. 	Kelewatan kelulusan Y.B Menteri Pertahanan kerana Y.Bhg. Dato' Sri KSU berada di negara Jepun pada 26-30 September 2011.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
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	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100% (15 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	40% (5 permohonan)	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
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% (13/13)	
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)	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 3 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh Piagam Pelanggan. Ketiga-tiga kontrak ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana kontrak tersebut memerlukan semakan yang lebih rapi dan teliti.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)		
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti sekurang- kurangnya bagi 73 PTJ atau 100 PK setahun.	55% (40/73)	<ul style="list-style-type: none"> • SKT BADSA telah disemak semula daripada 105 PTJ kepada 73 PTJ kerana kekangan peruntukan kewangan dan PTJ tersebut telah mencapai 4 bintang. • Sebanyak 40 PTJ telah diaudit. Bagaimanapun 3 PTJ lagi masih dalam proses penyediaan laporan.
1.5.2 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan kewangan kepada auditi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh <i>exit conference</i> .	85% (34/40)	
1.5.3 Menyediakan laporan pengauditan pengurusan prestasi dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan.	Tiada laporan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengauditan prestasi sedang dalam proses menyiapkan laporan draf kedua.
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)		
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
1.6.2 Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh 10 hari waktu bekerja.	66.66% (6/9)	<ul style="list-style-type: none"> Aduan yang diterima sepanjang bulan September 2011 ialah sebanyak 9 kes. 7 kes telah selesai dan 2 kes masih dalam siasatan. Kes yang telah selesai dalam tempoh 10 hari adalah sebanyak 6 kes dan menjadikan peratus penyelesaian aduan dalam tempoh 10 hari ialah 66.66%.
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:-		<ul style="list-style-type: none"> Jumlah perolehan : 296 - mengikut masa : 173 (58%) - melebihi masa : 123 (41%)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN					PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
					SEPT	
2.1.2						
	Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	
	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	36%
				Harga dan Teknikal	163	76%
	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	51%
				Harga dan Teknikal	246	88%
			Antara-bangsa	Harga	177	Tiada
				Harga dan Teknikal	267	Tiada
	3.	Rundingan Terus		Harga dan Teknikal	267	47%
2.1.3 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.					88% (22/25)	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah kontrak bermasa: 25 Jumlah kontrak diperbaharui sebelum/selepas 14 hari: <ul style="list-style-type: none"> - Sebelum : 22 - Selepas : 3

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	SEPT										
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)											
2.2.1 Menyiapkan rekabentuk projek dalam tempoh 3 bulan.	Tiada maklumat										
<p>2.2.2 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	<p>100%</p> <p>(2/2)</p>	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa									
1.	Sebutharga	60 hari									
2.	Tender	90 hari									
2.2.3 Mengeluarkan Surat Setuju Terima kepada kontraktor dalam tempoh 3 hari bekerja selepas keputusan Lembaga Perolehan.	<p>100%</p> <p>(2/2)</p>										
2.2.4 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	Tiada maklumat										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
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	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% 100%	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	99.97% (15,932 bil)	<ul style="list-style-type: none"> • Peratus pembayaran bil lewat adalah 0.03% (5 bil). PTJ berkenaan adalah: 210101 – Markas ATM - Sekretariat (2 bil) 330101 – Markas Latihan Tentera Darat (1 bil) 440301 – Markas Wilayah Laut 2 (1 bil) 540101 – Markas Operasi Udara (1 bil)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)		
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.	Tiada	<ul style="list-style-type: none"> • 5 kertas cadangan diterima. • Masih dalam tindakan BPSM memandangkan JPA mencadangkan supaya kertas tersebut ditangguh sehingga Skim SBPA diperkenalkan.
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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%	<ul style="list-style-type: none"> • Seramai 4 orang klien telah diterima rujukan oleh Ketua Jabatan dan telah diambil tindakan kaunseling sebagaimana elemen Piagam Pelanggan BPSM. <ul style="list-style-type: none"> i. Klien 1 (5 hari) ii. Klien 2 (7 hari) iii. Klien 3 (4 hari) iv. Klien 4 (5 hari) • Seramai 5 orang klien sesi kaunseling untuk <i>walk-in</i> pada bulan September 2011. Klien <i>walk-in</i> menerima perkhidmatan pada hari yang sama.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)		
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%	<ul style="list-style-type: none"> Sebanyak lapan (8) kertas cadangan telah disemak dan diberi maklum balas dalam tempoh 3 hari bekerja.
3.4.2 Menyelenggara rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian.	100%	<ul style="list-style-type: none"> Tiada <i>downtime</i> capaian sistem aplikasi $= \frac{\text{Downtime}}{\text{Waktu bekerja dalam sebulan}} \times 100$ $= \frac{0}{160} \times 100 = 0\%$
3.4.3 Menyemak dan memberi ulasan ke atas spesifikasi tender perolehan ICT dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100%	