

## JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

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

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2012 KEMENTERIAN PERTAHANAN (APRIL-JUN)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	APRIL	MEI	JUN		
<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% (34/34)			
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% (3/3)			
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.	100% (8/8)			
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.	100% (18/18)			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)</b>				
1.2.1 Mengeluarkan surat keputusan permohonan keahlian syarikat industri pertahanan sebagai ahli kumpulan kerja Majlis Industri Pertahanan, Penguatkuasaan dan Keselamatan Malaysia (MIDES) dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima dan semua prosedur dilaksanakan.	*100% (2/2)			* 2 dokumen lengkap diterima dan keputusan permohonan keahlian dikeluarkan pada:  i) Syarikat Amdac (M) Sdn. Bhd. – 2 April 2012  ii) Syarikat Techtisan Sdn. Bhd. – 25 April 2012
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	*100% (1/1)			* Program <i>offset</i> : Mortar 120mm 2R2M  Projek: 4.2 – <i>Improving Health And Fitness of Officer Cadets Attending The National Defenfe University Malaysia-Pilot Study</i>  Tarikh terima dokumen: 12 April 2012  Tarikh surat <i>offset credit claim</i> : 20 April 2012
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Tiada Aktiviti			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<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			
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100% (57 pengujian)			
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	*63% (8 permohonan)			* 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			
<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 kepentingan awam mengikut keutamaan dalam masa empat (4) minggu selepas menerima permintaan yang dilengkapi dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	100% (16/16)			

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	90% (36/40)			* Terdapat 4 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh Piagam Pelanggan. Keempat-empat 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 (AIMS) secara <i>on line</i> .	*Belum dilaksanakan			* Belum dilaksanakan (Pelaksanaan dijangka pada Julai-Oktober 2012)
1.5.2 Menjalankan Pengauditan Pengurusan Kewangan (Manual) terhadap PTJ mengikut giliran secara adil, bebas dan saksama.	*Belum dilaksanakan			* Belum dilaksanakan (Pelaksanaan dijangka pada Julai-Disember 2012)
1.5.3 Menyediakan Laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh <i>Exit Conference</i> .	*Belum dilaksanakan			* Belum dilaksanakan (Pelaksanaan dijangka pada Julai-Disember 2012)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
1.5.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	*70%			* Sebanyak 8 kajian telah dilaksanakan. Setiap Tim telah membentangkan isu yang ditemui dalam Bengkel 3K 2S yang telah diadakan pada 5-6 April 2012. Semua Tim juga masih dalam proses menyiapkan draf akhir pelaporan sebelum dihantar kepada Auditi yang terlibat.
<b>1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)</b>				
1.6.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.	100%			
1.6.2 Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh 10 hari berkerja dari tarikh penerimaan aduan.	*100 (19/19)			* Bagi bulan April, UKK telah menerima sebanyak 19 aduan dan kesemua aduan telah berjaya diberikan maklumbalas sama ada maklumbalas awal atau maklumbalas penyelesaian dalam tempoh 10 hari bekerja.



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	APRIL	MEI	JUN										
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.	69.14% (56/81)												
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)</b>													
2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja daripada tarikh tutup tender atau sebutharga sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LO) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut: <table border="1" data-bbox="250 587 770 727" 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			
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.	100% (4/4)												
<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 Semua program menerima Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	*			* Selesai pada bulan Januari									



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	*100% (269/269)  *100% (912/912)			* Tugas rasmi ke luar negara  * Aktiviti dalam negeri
<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% (20,692 bil)			* Peratus pembayaran bil lewat adalah 0.01% (2 bil). PTJ berkenaan adalah:  310101 – Markas Tentera Darat – CSM (1 bil)  420901 – Markas Bantuan TLDM (1 bil)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<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%			* Kertas cadangan penambahbaikan syarat kelayakan bagi pembayaran elaun bahasa yang meliputi penugasan anggota Angkatan Tentera Malaysia (ATM) di dalam negara.
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 pengambilan baru dijalankan bagi tahun 2012.
3.3.3 Melaksanakan sesi kaunseling atau intervensi psikologi dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja daripada permohonan diterima dari individu atau Ketua Jabatan.	*100%			* Seramai seorang klien telah diterima rujukan oleh Ketua Jabatan dan telah diambil tindakan kaunseling sebagaimana elemen piagam pelanggan BPSM.  Hanya 1 sesi kaunseling untuk <i>walk-in</i> pada bulan April 2012.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	MEI	JUN	
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)</b>				
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian dalam tempoh waktu bekerja.	*100%			* 0 jam <i>downtime</i> capaian sistem aplikasi pada waktu bekerja dalam sebulan
3.4.2 Memastikan sistem aplikasi digunakan sekurang-kurangnya 80% daripada pengguna berdaftar.	*100%			* 93% Pengguna berdaftar yang menggunakan sistem aplikasi  $\frac{\text{Pengguna yang guna sistem (4042 + 1960)}}{\text{Jumlah pengguna berdaftar (4350 + 2137)}} \times 100\% = 93\%$
3.4.3 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	*100%			* 0 insiden keselamatan dilaporkan

Dikemaskini pada 9 Mei 12.