

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 (JANUARI-MAC)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	JAN	FEB	MAC		
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% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	
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% (7/7)	100% (9/9)	100% (6/6)	
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% (12/12)	100% (4/4)	100% (3/3)	
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% (32/32)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)				
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.	Hanya satu daripada dua surat kelulusan telah dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan: Pencapaian 50%	Hanya satu surat kelulusan telah dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan. Pencapaian 100%	* Dua surat kelulusan telah dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan. Pencapaian 100%	* Dokumen lengkap syarikat Ficantech Sdn. Bhd. dan IGE Sdn. Bhd. diterima pada 27 Februari 2012. Surat keputusan permohonan keahlian dikeluarkan pada 27 Februari 2012.
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	Dua surat kelulusan dikeluarkan dalam tempoh dua minggu: Pencapaian 100%	Tiada Aktiviti	* Satu surat kelulusan dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan. Pencapaian 100%	* Surat kelulusan <i>offset credit claim</i> untuk projek EC725/225 <i>Simulator Center for South East Asia Region</i> kepada syarikat Eurocopter Aeropon International Marseille-Provence France pada 29 Mac 2012.
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Tiada Aktiviti	Tiada Aktiviti	* Tiga mesyuarat penyelarasan aktiviti industri pertahanan (MIDES) ke pameran DSA 2012. Pencapaian 100%	* Bil. 1/2012 pada 27 Jan 2012 Bil. 2/2012 pada 27 Februari 2012 Bil. 3/2012 pada 30 Mac 2012

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
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	Tiada permohonan	Tiada permohonan	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan.	100% (12 pengujian)	92% (25 pengujian)	100% (41 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	43% (7 permohonan)	42% (12 permohonan)	100% (4 permohonan)	
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	
1.4 KHIDMAT PERUNDANGAN (BUU)				
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.	71% (10/14)	84.6% (11/13)	100% (18/18)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	79% (23/29)	85.7% (48/56)	*94.4% (34/36)	* Terdapat 2 buah kontrak yang telah selesai disemak tetapi telah melebihi tempoh Piagam Pelanggan. Kedua-dua kontrak ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana kontrak tersebut memerlukan semakan yang lebih rapi dan teliti.
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)				
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti (AIMS) secara <i>on line</i> .	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*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	*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	*Belum dilaksanakan	* Belum dilaksanakan (Pelaksanaan dijangka pada Julai-Disember 2012)
1.5.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*Belum dilaksanakan	* Dalam proses menjalankan Audit di peringkat Ibu Pejabat untuk pengumpulan maklumat dan pembentangan Bengkel 3K 2S akan dibuat pada 4-5 April sebelum laporan disediakan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	JAN	FEB	MAC		
1.6 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)					
1.6.1	Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.	100%	100%	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.	86.36% (19/22)	100% (14/14)	*100% (15/15)	* Bagi bulan Mac, UKK telah menerima sebanyak 15 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)				
	JAN	FEB	MAC					
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:-								
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	Pencapaian (Jan)(%)	Pencapaian (Feb)(%)	Pencapaian (Mac)(%)	
1.	Sebut Harga	-	Harga	73	100	100	100	
			Harga dan Teknikal	163	100	100	100	
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	94	100	100	
			Harga dan Teknikal	246	92	100	100	
		Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-	
			Harga dan Teknikal	267	-	-	-	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JAN	FEB	MAC										
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.	65% (15/23)	100% (11/11)	73.5% (61/83)										
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)													
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	100% (6/6)	100% (4/4)	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 3 bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	Tiada permohonan	100% (1/1)	100% (3/3)										
3. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PENGURUSAN SUMBER MANUSIA KEWANGAN DAN ICT													
3.1 PENGURUSAN KEWANGAN													
3.1.1 Semua program menerima Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	100%	*-	*-	* Selesai pada bulan Januari									

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	100% (9/9)	*100% (182/182)	* Tugas rasmi ke luar negara
	100%	100% (71/71)	*100% (598/598)	* Aktiviti dalam negeri
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)				
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	1. Tempoh Akaun Kena Bayar 2011: 99.98% (15,916 bil) 2. Tahun Semasa 2012: 100% (418 bil) 3. Keseluruhan: 1 + 2 = 99.98% (15,614 bil)	99.95% (9,237 bil)	*99.91% (18,755 bil)	* Peratus pembayaran bil lewat adalah 0.09% (16 bil). PTJ berkenaan adalah: 111101 – Bahagian Akaun (1 bil) 210501 – Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM) (1 bil) 340501 – Markas 1 Briged (13 bil) 440601 – KD SRI SEMPORNA (1 bil)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
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	100%	*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 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%	100%	*100%	* Seramai 10 orang klien telah diterima rujukan oleh Ketua Jabatan dan telah diambil tindakan kaunseling sebagaimana elemen piagam pelanggan BPSM. Hanya 3 sesi kaunseling untuk <i>walk-in</i> pada bulan Mac 2012.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)				
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi supaya mencapai tahap tidak kurang 99% ketersediaan capaian dalam tempoh waktu bekerja.	100%	100%	*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%	100%	*100%	* 90% Pengguna berdaftar yang menggunakan sistem aplikasi $\frac{\text{Pengguna yang guna sistem (1960 + 3890)}}{\text{Jumlah pengguna berdaftar (2137 + 4350)}} \times 100\% = 90\%$
3.4.3 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	*100%	* 0 insiden keselamatan dilaporkan

Dikemaskini pada 12 April 12.