

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
(JUL-SEP)**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	JUL	OGOS	SEP		
1. MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGA 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% (14/14)	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% (10/10)	100% (2/2)	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% (3/3)	100% (9/9)	100% (6/6)	
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% (7/7)	Parlimen belum bersidang	100% (2/2)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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.	100% (1/1)	100% (3/3)	*50% (1/2)	* Dokumen lengkap diterima c i) Syarikat MBM Dagang Sdn. Bhd. pada 25 September 2012. Surat keputusan permohonan keahlian dikeluarkan pada 25 September 2012. ii) Syarikat Kinta Switchgear Sdn. Bhd. pada 14 Ogos 2012. Surat keputusan permohonan keahlian diterima pada 25 September 2012. *Keputusan keahlian ditangguhkan sehingga September disebabkan pihak syarikat tidak dapat mengemukakan dokumen lengkap.
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	100% (1/1)	Tiada Aktiviti	*100% (1/1)	* Program Offset Mortar 120mm 2R2M – Projek 1 : <i>Engine Capabilities For Weapon System Integration</i> . - Tarikh terima dokumen: 11 September 2012. - Tarikh surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> : 25 September 2012.
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	Tiada Aktiviti	100% (1/1)	*100% (1/1)	* Pameran Indodefence 2012 Expo Forum akan diadakan pada November 2012 bertempat JIExpo Kemayoran Jakarta Indonesia. * Mesyuarat Penyelaras Pelaksanaan Pavilion 1Malaysia Pameran 5 th Indodefence : Expo & Forum, Jakarta, Indonesia.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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.	99% (90 pengujian)	100% (27 pengujian)	100% (38 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	92% (26 permohonan)	46% (26 permohonan)	100% (5 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	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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.	94.1% (16/17)	86% (6/7)	*84.6% (11/13)	* Terdapat dua (2) pandar yang telah melebihi terdapat Piagam Pelanggan. Pandar ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana membabitkan pandangan terlalu rumit.
1.4.2 Mengeluarkan draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	91% (49/54)	100% (35/35)	*93.1% (27/29)	* Terdapat 2 buah kontrak yang telah selesai disemak dalam masa lima (5) minggu ke beberapa keperluan ke tindakan segera (<i>urges</i>) kepada kontrak-kontrak lain.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)				
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti (AIMS) secara <i>on line</i> .	Belum dilaksanakan	Belum dilaksanakan	*Sedang dilaksanakan	*Pelaksanaan dijangka pada September hingga 8 Okti 2012.
1.5.2 Menjalankan Pengauditan Pengurusan Kewangan (Manual) terhadap PTJ mengikut giliran secara adil, bebas dan saksama.	6% (5/88)	16% (14/88)	*38% (33/88)	*Sebanyak 33 PTJ telah dilaksanakan pengauditan sehingga tarikh 30 Septen 2012. Pihak BADSA merancang untuk mengaudit sebanyak PTJ sepanjang tahun 2012.
1.5.3 Menyediakan Laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh <i>Exit Conference</i> .	Belum dilaksanakan	100%	*100%	*Sebanyak 6 PTJ telah diadakan <i>Exit Conference</i> dan laporan telah dikeluarkan mengikut Piagam Pelanggan BADSA yang telah ditetapkan.
1.5.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	88%	88%	*88%	*1 Laporan masih di perincikan untuk mendapatkan maklumat tambahan yang melibatkan isu dan data-data sulit yang memerlukan pengesahan pegawai atasan tentera memastikan laporan yang akan dikeluarkan tidak bercangganya. Sehubungan itu, laporan tersebut masih belum dikeluarkan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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 15 hari berkerja dari tarikh penerimaan aduan.	100% (20/20)	100% (16/16)	*100% (14/14)	*Bagi bulan Sep, UKK t menerima sebanyak 14 ac dan kesemua aduan t berjaya diberikan maklumb sama ada maklumbalas ; atau maklumbalas penyelesaian dalam tempoh 15 hari beker

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM/ PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)																																													
	JUL	OGOS	SEP																																														
2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGA																																																	
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:-																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari bekerja)</th> <th>Pencapaian (Jul)(%)</th> <th>Pencapaian (Ogos)(%)</th> <th>Pencapaian (Sep)(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1.</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2">-</td> <td>Harga</td> <td>73</td> <td>96.2</td> <td>94.3</td> <td>90.3</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>94.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka & Terhad</td> <td>Harga</td> <td>142</td> <td>87</td> <td>87.3</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>96.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antara-bangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>267</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>					Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	Pencapaian (Jul)(%)	Pencapaian (Ogos)(%)	Pencapaian (Sep)(%)	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	96.2	94.3	90.3	Harga dan Teknikal	163	100	100	94.4	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	87	87.3	78	Harga dan Teknikal	246	100	100	96.1	Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-	Harga dan Teknikal	267	-	-	-
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	Pencapaian (Jul)(%)	Pencapaian (Ogos)(%)	Pencapaian (Sep)(%)																																										
1.	Sebut Harga	-	Harga	73	96.2	94.3	90.3																																										
			Harga dan Teknikal	163	100	100	94.4																																										
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	87	87.3	78																																										
			Harga dan Teknikal	246	100	100	96.1																																										
		Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-																																										
			Harga dan Teknikal	267	-	-	-																																										
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.																																																	
<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>81% (132/163)</td> <td>90.2% (166/184)</td> <td>94.3% (182/193)</td> </tr> </tbody> </table>										81% (132/163)	90.2% (166/184)	94.3% (182/193)																																					
					81% (132/163)	90.2% (166/184)	94.3% (182/193)																																										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	JUL	OGOS	SEP										
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="250 480 770 619" 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% (3/3)	100% (16/16)	
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% (2/2)	100% (3/3)	Tiada										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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.	*	*	*	* Selesai pada bulan Januari
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100% (528/528)	96.5% (83/86)	*100% (75/75)	* Tugas rasmi ke Negara
	100% (1830/1830)	99.6% (261/262)	*100% (346/346)	* Aktiviti dalam Negeri
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)				
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.96% (26,003 bil)	99.76% (20,299 bil)	100% (17,625 bil)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
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% (1/1)	Tiada	
3.3.2 Mengemukakan dokumen persaraan yang lengkap kepada JPA tidak lewat daripada empat bulan sebelum tarikh persaraan.	91.7% (11/12)	100% (18/18)	*100% (17/17)	* Seramai 17 orang akan berpaksa pada bulan Disember 2012 dan dokumen persaraan telah dikemukakan ke JPA tidak lewat dari 4 bulan sebelum tarikh persaraan.
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% (3/3)	*100% (7/7)	* Seramai 7 orang klien telah diterima rujukan oleh Ketua Jabatan dan telah diajak tindakan kaunseling sebagaimana elemen piagam pelanggan BPSM. Tiada sesi kaunseling atau <i>walk-in</i> pada bulan September 2011.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEPT	
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%	<p>*Sep : 0 jam downtime cap sistem aplikasi p waktu bekerja da sebulan</p> $\frac{160}{160} \times 100 = 100\%$
3.4.2 Memastikan sistem aplikasi digunakan sekurang-kurangnya 80% daripada pengguna berdaftar.	100%	100%	*100%	<p>*Sep : 87.68% Pengguna berdaftar yang menggunakan sistem aplikasi.</p> <p><u>Pengguna yang guna sistem</u> <u>Jumlah pengguna berdaftar</u></p> $\frac{(4141+2231)}{(4706+2561)} \times 100\%$ <p>= 87.68%</p>
3.4.3 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	*100%	<p>*Sep : 1 insiden keselam: dilaporkan</p> <p><u>Bil Insiden</u> x 10 <u>Bil. hari dalam bulan</u></p> $\frac{1}{30} \times 100 = 0.03$

Dikemaskini pada 18 Oktober 2012.