

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 (OKT-DIS)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	OKT	NOV	DIS		
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% (8/8)	100% (12/12)	100% (14/14)	
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)	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.	100% (11/11)	100% (7/7)	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% (6/6)	93.3% (14/15)	Parlimen tidak bersidang	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
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% (2/2)	100% (2/2)	Tiada	
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima.	100% (5/5)	100% (1/1)	Tiada	
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	100% (2/2)	100% (2/2)	Tiada	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
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.	92% (49 pengujian)	100% (37 pengujian)	100% (32 pengujian)	
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	100% (5 permohonan)	*50% (4 permohonan)	Tiada 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)
	OKT	NOV	DIS	
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% (14/14)	100% (17/17)	*88.9% (16/18)	Terdapat dua (2) pandangan yang telah melebihi tempoh Piagam Pelanggan. Pandangan ini selesai disemak dalam masa 5 minggu kerana isu membabitkan pandangan ini 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.	100% (40/40)	90.7% (49/54)	100% (25/25)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
1.5 PENGAUDITAN (BADSA)				
1.5.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan berdasarkan Indeks Akauntabiliti (AIMS) secara <i>on line</i> .	Sedang dilaksanakan	100%	*100%	*AIMS telah dilaksanakan terhadap 103 PTJ dan telah selesai.
1.5.2 Menjalankan Pengauditan Pengurusan Kewangan (Manual) terhadap PTJ mengikut giliran secara adil, bebas dan saksama.	46.6% (41/88)	62.5% (55/88)	*92.1% (81/88)	*Sebanyak 26 PTJ telah dilaksanakan pengauditan dalam bulan Disember 2012.
1.5.3 Menyediakan Laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh <i>Exit Conference</i> .	76.9% (10/13)	86.7% (13/15)	*70% (14/20)	*Sebanyak 20 laporan telah dikeluarkan dalam bulan Disember 2012 dan 6 daripada laporan tersebut tidak mematuhi Piagam Pelanggan yang telah ditetapkan.
1.5.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	88%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	OKT	NOV	DIS		
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% (19/19)	100% (42/42)	100% (20/20)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)																																													
	OKT	NOV	DIS																																														
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	<p>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:-</p> <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 (Okt)(%)</th> <th>Pencapaian (Nov)(%)</th> <th>Pencapaian (Dis)(%)</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>73.5</td> <td>70.6</td> <td>69.8</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>163</td> <td>90</td> <td>90</td> <td>88.4%</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>73.7</td> <td>68.9</td> <td>68.9</td> </tr> <tr> <td>Harga dan Teknikal</td> <td>246</td> <td>87.1</td> <td>71.9</td> <td>71.9</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 (Okt)(%)	Pencapaian (Nov)(%)	Pencapaian (Dis)(%)	1.	Sebut Harga	-	Harga	73	73.5	70.6	69.8	Harga dan Teknikal	163	90	90	88.4%	2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	73.7	68.9	68.9	Harga dan Teknikal	246	87.1	71.9	71.9	Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-	Harga dan Teknikal	267	-	-	-
Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)	Pencapaian (Okt)(%)	Pencapaian (Nov)(%)	Pencapaian (Dis)(%)																																										
1.	Sebut Harga	-	Harga	73	73.5	70.6	69.8																																										
			Harga dan Teknikal	163	90	90	88.4%																																										
2.	Tender	Terbuka & Terhad	Harga	142	73.7	68.9	68.9																																										
			Harga dan Teknikal	246	87.1	71.9	71.9																																										
		Antara-bangsa	Harga	177	-	-	-																																										
			Harga dan Teknikal	267	-	-	-																																										
2.1.2	<p>Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti hendaklah diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat bagi membolehkan keperluan berkenaan diterima.</p>																																																
		80% (168/210)	80% (168/210)	71.2% (168/236)																																													

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	OKT	NOV	DIS										
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% (9/9)	66.7% (6/9)	100% (12/12)	
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	Tiada	100% (6/6)										

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)	
	OKT	NOV	DIS		
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% (141/141)	100% (83/83)	*100% (55/55)	* Tugas rasmi ke Luar Negara
		100% (387/387)	100% (289/289)	*100% (217/217)	* Aktiviti dalam Negeri
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)					
3.2.1	Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	99.99% (25,410 bil)	99.98% (27,460 bil)	*99.99% (46,297 bil)	* Peratus pembayaran bil lewat adalah sebanyak 0.01% (1 bil). PTJ berkenaan adalah: 210101 – Markas ATM Sekretariat

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
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.	100%	100%	Tiada	
3.3.2 Mengemukakan dokumen persaraan yang lengkap kepada JPA tidak lewat daripada empat bulan sebelum tarikh persaraan.	100% (13/13)	100% (15/15)	100% (15/15)	
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% (5/5)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
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>*Dis : 0 jam <i>downtime</i> capaian sistem aplikasi pada waktu bekerja dalam 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>*Dis: 90.8% Pengguna berdaftar yang menggunakan sistem aplikasi.</p> $\frac{\text{Pengguna yang guna sistem (4098+2543)}}{\text{Jumlah pengguna berdaftar (4747+2563)}} \times 100\% = 90.8\%$
3.4.3 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	*100%	<p>*Dis: 0 insiden keselamatan dilaporkan dan berjaya diselesaikan dalam tempoh 24 jam.</p> $\frac{\text{Bil Insiden}}{\text{Bil. hari dalam bulan}} \times 100$

Dikemaskini pada 18 Januari 2012.