

### JABATAN/BAHAGIAN YANG TERLIBAT

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

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2013 KEMENTERIAN PERTAHANAN (SUKU TAHUN KETIGA)

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<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 permohonan lengkap diterima.	100% (7/7)	
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% (9/9)	
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.	Tiada	
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% (17/17)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<b>1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)</b>		
1.2.1 Menganjurkan sekurang-kurangnya tiga (3) program setahun berkaitan industri pertahanan dan keselamatan seperti penyertaan pameran pertahanan tempatan dan antarabangsa, seminar serta bengkel industri.	200% (6/3)	
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit offset (credit claim)</i> dalam tempoh dua (2) minggu setelah dokumen lengkap diterima dan diperakui oleh <i>beneficiary</i> .	*Tiada	*Tiada permohonan <i>credit offset (credit claim)</i> diterima pada bulan September 2013.
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa empat (4) bulan sebelum pameran berlangsung.	100% (1/1)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<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:  (i) satu (1) bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan.  (ii) tiga (3) bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	*93% (44 pengujian)  Tiada permohonan	*Kekangan masa dan tenaga penguji dimana permohonan pengujian sampel ATM diberi keutamaan.
1.3.3 Mengesahkan dan mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.  *Nota: Untuk spesifikasi TUDM, Sijil Spesifikasi Perolehan akan dikeluarkan hanya selepas kelulusan Jawatankuasa Spesifikasi Udara (JSU).	100% (5 permohonan)	
1.3.4 Menyelesaikan penyiasatan kegagalan dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan.	100% (1 permohonan)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<b>1.4 PENGAUDITAN (BADSA)</b>		
1.4.1 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On-Line</i> sekurang-kurangnya ke atas 100 PTJ.	*100% (106/106)	*Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On-Line</i> (AIMS) telah bermula pada 21 Ogos hingga 30 Ogos 2013 ke atas 106 PTJ. Semua 106 PTJ telah menjawab AIMS dalam masa yang ditetapkan.
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual sekurang-kurangnya 80% daripada jumlah PTJ yang diaudit pada tahun semasa.	*21.88% (7/32)	*Pengauditan Pengurusan Kewangan Terhadap PTJ bermula pada bulan Julai hingga Disember 2013. Sebanyak 32 PTJ dirancang untuk diaudit. Setakat 30 September 2013, sebanyak 7 PTJ telah diaudit daripada 32 PTJ.
1.4.3 Menyediakan Laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh <i>Exit Conference</i> .	*100% (3/3)	*Bagi bulan September 2013 terdapat 3 laporan Pengauditan Pengurusan Kewangan yang telah dikeluarkan. Semua laporan telah dikeluarkan kepada auditi dalam tempoh yang ditetapkan.
1.4.4 Mengeluarkan Laporan Audit Prestasi secara bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	*93.33% (14/15)	*Sebanyak 16 kajian telah dijalankan. 14 laporan kajian telah dikeluarkan sehingga akhir Julai 2013. Satu (1) kajian telah digugurkan. Manakala satu (1) lagi kajian masih lagi dalam proses penyediaan laporan.

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<b>1.5 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKK)</b>		
1.5.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.	100%	
1.5.2 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% (12/12)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT		
<b>2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN</b>			
<b>2.1 BAHAGIAN PEROLEHAN PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN</b>			
2.1.1 Proses pengurusan dan pentadbiran perolehan barangan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan daripada tarikh perolehan dipersetujui oleh Jawatankuasa Penapisan Perolehan sehingga Surat Setuju Terima (SST/LOA) dikeluarkan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut:-			
			(%)
			87.50
			92.31
			-
			100
			Tiada
			Tiada
2.1.2 Semua kontrak perkhidmatan, rangsum dan alat ganti diperbaharui 14 hari sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna.			Tiada

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)									
	SEPT										
<b>2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)</b>											
2.2.1 Proses pengurusan tender dan sebutharga bagi kontrak kerja daripada tarikh tender atau sebutharga ditutup sehingga tarikh Surat Setuju Terima (SST/LO) hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa yang ditetapkan seperti berikut: <table border="1" data-bbox="250 566 770 705"> <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% (7/7)	
Bil	Kaedah perolehan	Tempoh masa									
1.	Sebutharga	60 hari									
2.	Tender	90 hari									
2.2.2 Dokumen kontrak disediakan untuk ditandatangani dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh pengeluaran surat tawaran.	100% (1/1)										



ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<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 Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.	Tiada	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.  i. Tugas Rasmi Luar Negara  ii. Aktiviti dalam Negeri	100% (73/73)  100% (235/235)	
<b>3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)</b>		
3.2.1 Semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100.00% (22,752 bil)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<b>3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)</b>		
3.3.1 Cadangan penambahbaikan dan permohonan elaun, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan serta faedah persaraan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dikaji dan dipertimbangkan untuk dikemukakan ke Agensi Pusat dalam tempoh:  i) dua puluh satu (21) hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks; dan  ii) tujuh (7) hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.	*Tiada  -  -	*Tiada Kertas Cadangan diterima.
3.3.2 Dokumen persaraan yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari empat (4) bulan sebelum tarikh persaraan.	100% (21/21)	
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	100% (29/29)	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	SEPT	
<b>3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)</b>		
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal.	100%	
3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	