

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2018

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2018												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	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 7 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri mengenai permohonan untuk kelulusan diplomatik bagi pesawat-pesawat dan kapal-kapal tentera asing dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.1.4 Jawapan kepada pertanyaan jawab lisan Parlimen disiapkan dan dimajukan ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri selewat-lewatnya 2 hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	-	-	0%	100%	100%	-	0%	100%	100%	100%			
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)													
1.2.1 Mengajukan sekurang-kurangnya 3 program setahun berkaitan industri pertahanan dan keselamatan seperti penyertaan pameran pertahanan tempatan dan antarabangsa, seminar serta bengkel industri.	-	-	100%	100%	100%	100%			100%				
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan <i>credit claim</i> dalam tempoh tiga (3) bulan setelah dokumen lengkap diterima dan diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Offset (<i>Offset Committee</i>)	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%				
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%				
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan.	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi: (i) 1 bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan; dan	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

2	Tender	Terbuka dan Terhadap	Harga dan Teknikal	80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)	58.33%	43.75%	75.00%	56.19%	76.32%	75.44%	75.44%	81.24%	86.66%				
		Antara-bangsa	Harga	177													
			Harga dan Teknikal	267													
2.1.2 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.					-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.1.3 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan diproses dalam tempoh tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.					-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)																	
2.2.1 Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)					100%	50%	100%	100%	-	-	-	-	100%	-			
2.2.2 Proses sebutharga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran SST					100%	50%	100%	100%	-	-	-	-	0%	67%			
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh 105 hari selepas SST dikeluarkan.					100%	50%	67%	67%	20%	0%	-	-	0%	33%			
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 Waran Peruntukan Am (WPA) dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan waran daripada Perbendaharaan melalui Pegawai Pengawal.					100%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%			
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.																	
i. Tugas Rasmi Luar Negara					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ii. Aktiviti dalam Negeri																	
3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)																	
3.2.1 Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
3.2.2 Mengurus pembayaran gaji bulanan penjawat awam dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia.					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3.2.3 Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh 1 hari bekerja.					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

