

(ii) Mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 3 hari.	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
--	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

1.4 PENGAUDITAN (BADSA)

1.4.1 Mengeluarkan Pemerhatian Audit terhadap Pengauditan Prestasi yang bebas dan seimbang dalam tempoh 30 hari selepas pengauditan selesai dilaksanakan.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------	------	------	------	--

1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual pada tahun semasa berdasarkan pusingan 3 tahun sekali terhadap 106 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh pengauditan selesai dijalankan.	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
--	---	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

1.4.4 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>On-Line</i> terhadap sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
--	---	---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

1.5 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN (UKS)

1.5.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam (hari bekerja) selepas penerimaan aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

1.5.2 Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
---	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--

2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN

2.1 PENGURUSAN PEROLEHAN KELENGKAPAN DAN PERKHIDMATAN (BAHAGIAN PEROLEHAN)

2.1.1 Segala proses perolehan bagi bekalan dan perkhidmatan Kementerian Pertahanan bermula dari tarikh ia dipersetujui oleh Jawatankuasa Penapisan Perolehan (JKPP) Kementerian Pertahanan sehingga Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan hendaklah dilaksanakan dalam tempoh masa seperti berikut:

Bil	Kaedah Perolehan	Jenis Perolehan	Kaedah Penilaian	Tempoh Masa (Hari bekerja)
1	Sebut Harga	-	Harga	55
			Harga dan Teknikal	65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)
2	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga	70
			Harga dan Teknikal	80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)
		Antara-bangsa	Harga	177
			Harga dan Teknikal	267

25%	25%	19.64%	13.89%	30.56%	25.00%	65.28%	65.28%	96%	100%	97.22%	97.30%
13.33%	12%	16.84%	13.85%	26.58%	13.33%	64.89%	63.96%	75.98%	72.19%	74.12%	79.40%

3.2 PENGURUSAN BAYARAN (AKAUN)													
3.2.1 Memastikan semua bil bayaran dijelaskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil lengkap diterima.	100%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	100%	99.99%	99.99%	99.99%	100%	99.99%	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%	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%	100%	100%	100%	
3.2.4 Melakukan naziran ke atas semua PTJ eSPKB di Lembah Klang sekurang-kurangnya sekali setahun bagi setiap PTJ.	12%	24%	42%	56%	69%	78%	90.00%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)													
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) 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks; dan ii) 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.3.2 Dokumen persaraan paksa yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari 4 bulan sebelum tarikh persaraan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)													
3.4.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
PURATA PENCAPAIAN KESELURUHAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2017												95%	

Tarikh Kemaskini: 6 Mac 2018