LAMPIRAN 2

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2019												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAC	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%	100%	0%	
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%	100%	0%	
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%	100%	0%	
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.	100%	.-	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	
1.2 PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)													
1.2.1 Menganjurkan 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%	100%	100%	0%	
1.2.2 Menyediakan surat kelulusan *credit claim* dalam tempoh tiga (3) bulan setelah dokumen lengkap diterima dan diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Offset (*Offset Committee*)	100%	100%	100%	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%	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%	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%	98.6%	100%	100%	100%	100%	

(ii) 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan: (i) Melaksanakan pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 2 bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
(ii) Mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi 3 hari.	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%	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%	-	-	-	
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%	-	-	-	
1.4.4 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara *On-Line* terhadap sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)	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%	
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%	
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: 1 – Sebut Harga – Harga: 55; Harga dan Teknikal: 65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan) Harga: 70	100%	50%	00.00%	00.00%	00.00%	75%	00.00%	75%	75%	-	-	-	Januari – Mac Belum mencapai peratusan yang tinggi memandangkan proses tender sedang dalam pelaksanaan di peringkat awal.

2	Tender	Terbuka dan Terhad	Harga dan Teknikal	80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)	25%	5.88%	70%	80%	66.67%	88.23%	75%	88.23%	70.17%	-	-	-	April - Oktober Belum mencapai peratusan yang tinggi memandangkan proses tender sedang dalam pelaksanaan di peringkat akhir.
		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%	-	-	-	-	25%	100%	50%	00.00%	
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%	-	-	-	-	100%	100%	100%	00.00%	
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh 105 hari selepas SST dikeluarkan.					100%	50%	67%	67%	20%	0%	-	-	100%	83.33%	100%	100%	
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%	100%	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 ii. Aktiviti dalam Negeri					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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%	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%	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.	0%	0%	12%	35.30%	65%	89%	100%	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.	-	100%	-	100%	-	-	-	00.00%	100%	00.00%	-	-	
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%	-	-	
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%	-	-	
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%			
3.4.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			