



MINDEF

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2021

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												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 BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)													
1.1.1 Menyediakan nota percakapan dan ikhtisar untuk dimajukan ke Kementerian/ Agensi/ Organisasi Antarabangsa/ Organisasi Tempatan yang berkaitan dalam tempoh 7 hari dari tarikh menerima permohonan yang lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	0%					
1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri mengenai permohonan kelulusan diplomatik termasuk pesawat dan kapal tentera asing ke ruang udara dan perairan negara dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%					
1.1.4 Menyediakan dan memajukan jawapan pertanyaan jawab lisan Parlimen ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri dalam tempoh 2 hari sebelum tarikh menjawab di Parlimen.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	80%					
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	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%					

seminar serta bengkel industri.													
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>)	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%					
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiataan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%	66.7%	100%					
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:													
i) 1 bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan;	100%	94.4%	100%	100%	100%	96%	97.5%	91.7%					
ii) 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%					
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100%	100%	92%	76%	79%	100%	100%	100%					
1.4 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.4.1 Mengemukakan Laporan Akhir Pengauditan Prestasi kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas Exit Conference dilaksanakan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20%	N/A	N/A					
1.4.2 Mengemukakan Pemerhatian Audit Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pengauditan selesai dijalankan.	N/A	N/A	33%	56%	56%	57%	57%	N/A					

1.4.3 Melaksanakan Pengesahan Jawapan Accountability Index Monitoring System (AIMS) bermula dari tarikh lawatan ke Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan dan selesai dalam tempoh 10 hari bekerja.	0%	0%	0%	0%	0%	20%	N/A	100%					
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>Self-Assessment</i> dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.	0%	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%					
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%					
2. MELAYANI DENGAN PENUH ILTIZAM SEGALA KEPERLUAN ANGKATAN TENTERA MALAYSIA DALAM PEMBANGUNAN KEUPAYAAN DAN KESIAPSIAGAAN													
2.2 BAHAGIAN PEROLEHAN													
2.1.1 Perolehan bekalan dan perkhidmatan melalui kaedah tender terbuka diselesaikan dalam tempoh 180 hari dari tarikh tutup iklan tender sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	100%	100%	100%	100%	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan					
2.1.2 Perolehan bekalan dan perkhidmatan secara sebut harga diselesaikan dalam tempoh 90 hari dari tarikh tutup pelawaan sebut harga sehingga pengeluaran SST.	0%	0%	0%	0%	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan					
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan					
2.1.4 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh 14 hari sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.	0%	0%	100%	0%	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan	Tidak Menghantar Laporan					

<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan permohonan lulus = 156 - Bilangan permohonan tidak lulus = 2 - Teguran = 4 													
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%				
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%				
3.2.4 Melakukan naziran ke atas semua PTJ di Lembah Klang mengikut bilangan minimum yang telah ditetapkan.	0%	5%	30%	30%	30%	40%	55%	70%					
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	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%					
3.3.2 Memastikan pemakluman tawaran kursus kepada peserta (melalui surat/emel) dikeluarkan dalam tempoh sekurang-kurangnya tujuh (7) hari bekerja sebelum tarikh kursus berlangsung tertakluk kepada kelulusan kewangan dan kesediaan medium penyampaian.	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%				

3.4 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)													
3.4.1 Memastikan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%	100%	100%	98.07%	97.88%	100%	100%	100%	100%					
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%					