KEMENTERIAN PERTAHANAN

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/ Tempatan yang berkaitan dalam tempoh **tujuh (7) hari** dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik ke Kementerian Luar Negeri (KLN) dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** dari tarikh penerimaan laporan yang lengkap	N/A	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%	N/A	N/A	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
1.1.3 Memberi pandangan kepada Kementerian Luar Negeri berkaitan permohonan kelulusan diplomatik kemasukan pesawat atau kapal tentera asing ke ruang udara dan perairan negara dalam tempoh **dua (2) hari bekerja** dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
1.1.4 Menyediakan dan memajukan jawapan pertanyaan jawab lisan Parlimen ke Pejabat Menteri atau Timbalan Menteri dalam tempoh **dua** (**2) hari** sebelum tarikh sesi jawapan di Parlimen.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	80%	N/A	100%	N/A	100%	
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.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
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*)	N/A	N/A	N/A	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.	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)													
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%	66.7%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:													
i) 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan;	100%	94.4%	100%	100%	100%	96%	97.5%	91.7%	100%	100%	100%	100%	
ii) 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi **14 hari bekerja** dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100%	100%	92%	76%	79%	100%	100%	100%	100%	87.5%	54%	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	N/A	N/A	N/A	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
1.4.2 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	N/A	N/A	N/A	100%	
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.**	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	20%	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara *self-assessment* dibuat oleh sekurang-kurangnya 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ), Kementerian Pertahanan mengikut tempoh yang telah ditetapkan.	N/A	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%	
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%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
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%	100%	100%	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	
2.1.2 Perolehan bekalan dan perkhidmatan secara sebut harga diselesaikan dalam tempoh **90 hari** dari tarikh tutup pelawaan sebut harga sehingga pengeluaran SST.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh **4 bulan** selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	100%	N/A	100%	100%	
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.	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2.1.5 Perolehan di bawah peruntukan 'Dasar Baharu' dan 'One-Off' akan dibekalkan dan dibuat bayaran dalam tahun semasa tertakluk kepada penerimaan permohonan sebelum 31 Mac tahun semasa.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
2.2 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)													
2.2.1 Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh **120 hari** dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	50%	100%	N/A	70%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	66.67%	100%	50%	
2.2.2 Proses sebut harga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh **60 hari** dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh **empat (4) bulan** selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	100%	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%	100%	100%	N/A	
PIAGAM PELANGGAN TERKINI YANG TELAH DIPINDA													
2.2.4 Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalm tempoh **14 hari** dari tarikh kelulusan/ keputusan.	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	100%	N/A	
2.2.5 Semua kontrak kerja dan perkhidmatan akan diperbaharui dalam tempoh **14 hari** sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima daripada **enam (6) bulan** sebelum kontrak tamat.	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	N/A	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
2.2.6 Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh **tujuh (7) hari** daripada semua dokumen lengkap diterima.	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	99.9%	N/A	
2. 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%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh **7 hari bekerja** dari tarikh permohonan diterima pada bulan November 2021. i) <u>Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara</u> Bilangan permohonan diterima **= 74** Bilangan permohonan lulus **= 73** Bilangan permohonan tidak lulus **= 1** Batal/ Teguran **= 0**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ii) <u>Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negera</u> Bilangan permohonan diterima **= 225** Bilangan permohonan lulus **= 225** Bilangan permohonan tidak lulus **= 0** Teguran **= 0**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
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 di Lembah Klang mengikut bilangan minimum yang telah ditetapkan.	N/A	5%	30%	30%	30%	40%	55%	70%	75%	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	N/A	N/A	N/A	100%	0%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2021												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	*FEB*	*MAC*	*APR*	*MEI*	*JUN*	*JUL*	*OGOS*	*SEPT*	*OKT*	*NOV*	*DIS*	
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%	0%	N/A	N/A	
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh **tujuh (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 perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%	100%	100%	98.07%	97.88%	100%	100%	100%	100%	99.60%	100%	99.60%		
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%		