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 selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	100%	100%	100%	*Gagal Memajukan Laporan*									
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	0%	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*									
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.	0%	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*									
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%	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*									
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.	0%	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*									

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*)	0%	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*									
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	0%	100%	100%	*Gagal Memajukan Laporan*									
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.	N/A	N/A	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;	100%	94.4%	100%	100%									
ii) 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	N/A	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%									
1.4 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.4.1 Menyediakan dan mengemukakan Laporan Akhir terhadap Pengauditan Prestasi dalam tempoh 30 hari selepas exit conference dilaksanakan.	0%	0%	0%	0%									
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara Pengauditan Pematuhan berdasarkan keputusan mesyuarat Sasaran Kerja Tahunan (SKT). Bagi tahun 2021, Pengauditan Pematuhan adalah terhadap kawalan Aset Kementerian.	0%	0%	33%	56%									

1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan secara Pengauditan Pematuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari dari tarikh *exit conference* dijalankan.	0%	0%	0%	0%									
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara self-assessment oleh 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)	0%	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%									
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%									
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)	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan 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.	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan 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.	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									

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.	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									
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)	50%	100%	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									
2.2.2 Proses sebutharga, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 60 hari dari tarikh sebutharga ditutup sehingga pengeluaran SST	0%	0%	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									
2.2.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh 120 hari selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	*Gagal Memajukan Laporan*	*Gagal Memajukan Laporan*									
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 Pengawai.	100%	100%	100%	100%									
3.1.2 Permohonan kelulusan kewangan diproses dan diputuskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima pada bulan Ogos 2020. i) <u>Aktiviti Tugas Rasmi Luar Negara</u> - Bilangan permohonan diterima **= 37** - Bilangan permohonan lulus **= 36** - Bilangan permohonan tidak lulus **= 0** - Batal **= 0** - Teguran = **1**	100%	100%	100%	100%									

ii) <u>Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negera</u> - Bilangan permohonan diterima **= 117** - Bilangan permohonan lulus **= 113** - Bilangan permohonan tidak lulus **= 2** - Makluman **= 1** - Dibatalkan **= 1**	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%									
3.2.2 Mengurus pembayaran gaji bulanan penjawat awam dibuat pada tarikh yang ditetapkan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia .	100%	100%	100%	100%									
3.2.3 Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh 1 hari bekerja.	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%									
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%									
3.3.2 Dokumen persaraan paksa yang lengkap dikemukakan kepada JPA tidak lewat dari 4 bulan sebelum tarikh persaraan.	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%									
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%	*Gagal Memajukan Laporan*									
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	*Gagal Memajukan Laporan*									