

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2020

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2020												KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JAN	FEB	MAR	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%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
1.1.2 Memajukan draf nota bantahan diplomatik dalam tempoh 2 hari bekerja mulai tarikh penerimaan laporan yang lengkap kepada Kementerian Luar Negeri.	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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%	0%	0%	100%	0%	100%	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.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33.3%	100%	100%	100%	100%		
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%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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%	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%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	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;	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85.19%		
ii) 3 bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	100%	100%	0%	0%	0%	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.	0%	83%	100%	50%	50%	33.3%	80%	80%	60%	100%	100%		
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%	0%	0%	0%	80%	90%	95%	95%		
1.4.2 Melaksanakan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara manual pada tahun semasa berdasarkan pusingan 3 tahun sekali terhadap 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ).	0%	0%	0%	0%	0%	30%	60%	90%	100%	100%	100%		
1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh exit conference dijalankan.	0%	0%	0%	0%	0%	100%	60%	90%	98%	100%	100%		
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara self-assessment oleh 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)	0%	0%	0%	0%	0%	30%	50%	90%	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)

PIAGAM PELANGGAN TERDAHULU

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 :																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil.</th> <th>Kaedah Perolehan</th> <th>Jenis Perolehan</th> <th>Kaedah Penilaian</th> <th>Tempoh Masa (Hari Bekerja)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td rowspan="2">Sebut Harga</td> <td rowspan="2"></td> <td>Harga</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Harga Dan Teknikal</td> <td>65 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2</td> <td rowspan="4">Tender</td> <td rowspan="2">Terbuka dan Terhad</td> <td>Harga</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Harga Dan Teknikal</td> <td>80 (tidak termasuk tempoh laporan STRIDE disediakan)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Antarabangsa</td> <td>Harga</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Harga Dan Teknikal</td> <td>267</td> </tr> </tbody> </table>	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)	Antarabangsa	Harga	177	Harga Dan Teknikal	267	80%	70%	0%	100%	0%	0%	—	—	—	—	—		
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)																																	
		Antarabangsa	Harga	177																																	
			Harga Dan Teknikal	267																																	
	46.42%	50%	70.59%	66.67%	40.74%	0%	—	—	—	—	—																										
2.1.2 Semua kontrak bekalan dan perkhidmatan akan diperbaharu dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum kontrak semasa tamat tertakluk kepada permohonan lengkap diterima dari pihak pengguna 6 bulan sebelum kontrak tamat.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	—	—	—	—	—																										

