



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 iktisar 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%							
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%	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.	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.	0%	0%	0%	0%	0%	0%							TIADA PERSIDANGAN PARLIMEN KESAN DARIPADA PROKLAMASI DARURAT 2021 YANG BERKUATKUASA MULAI 11 JANUARI – 1 OGOS 2021
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%	Gagal Menghantar Laporan							

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%	Gagal Menghantar Laporan							
1.2.3 Mengkoordinasikan aktiviti / penyertaan syarikat industri pertahanan ke pameran pertahanan antarabangsa 4 bulan sebelum pameran berlangsung.	0%	100%	100%	100%	100%	Gagal Menghantar 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 lengkap.	N/A	N/A	100%	100%	N/A	100%							
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:													
i) 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan;	100%	94.4%	100%	100%	100%	96%							
ii) 3 bulan dari tarikh permohonan lengkap untuk item tender perolehan.	N/A	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%							
1.4 PENGAUDITAN (BADSA)													
1.4.1 Menyediakan dan mengemukakan Laporan Akhir terhadap Pengauditan Prestasi dalam tempoh 30 hari selepas <i>Exit Conference</i> dilaksanakan.	0%	0%	0%	0%	0%	20%							
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%	56%	57%							

1.4.3 Menyediakan dan mengemukakan Pemerhatian Audit bagi Pengauditan Pengurusan Kewangan secara Pengauditan Pematuhan kepada Auditi dalam tempoh 30 hari dari tarikh <i>Exit Conference</i> dijalankan.	0%	0%	0%	0%	0%	20%							
1.4.4 Memastikan pelaksanaan Pengauditan Pengurusan Kewangan secara <i>self-assessment</i> oleh 100 Pusat Tanggungjawab (PTJ)	0%	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%							
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%							
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%							
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%	0%	100%							
2.1.3 Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	100%	100%	100%	100%	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.	0%	0%	100%	0%	0%	100%							

ii) <u>Aktiviti Tugas Rasmi Dalam Negera</u> - Bilangan permohonan diterima = 78 - Bilangan permohonan lulus = 65 - Bilangan permohonan tidak lulus = 7 - Dibatalkan = 0 - Teguran = 1 - Tangguh = 3	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%							
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%							
3.2.3 Mengakaunkan terimaan dan mengeluarkan resit rasmi kepada pembayar dalam tempoh 1 hari bekerja.	100%	100%	100%	100%	100%	100%							
3.2.4 Melakukan naziran ke atas PTJ di Lembah Klang mengikut bilangan minimum yang telah ditetapkan.	0%	5%	30%	30%	30%	40%							
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%							
3.3.2 Memastikan pemakluman tawaran kursus kepada peserta (melalui surat/ e-mel) dikeluarkan dalam tempoh sekurang – kurangnya tujuh (7) hari bekerja sebelum tarikh	100%	100%	100%	100%	100%	100%							

kursus berlangsung tertakluk kepada kelulusan kewangan dan kesediaan medium penyampaian.													
3.3.3 Sesi intervensi kaunseling dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.	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%							
3.4.2 Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100%	100%	100%	100%	100%	67%							