

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2023

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
1	BAHAGIAN DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK (BDPS)												
a)	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.	N/A	100	100	100	100	100						
b)	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	N/A	N/A						
c)	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						
d)	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	100	100	N/A	100	100						
2	PEMBANGUNAN INDUSTRI PERTAHANAN (BIP)												
a)	Menyediakan Surat Kelulusan Program dan Pelepasan Obligasi <i>Industrial Collaborations Programme</i> (ICP) dalam tempoh tiga (3) bulan selepas diluluskan oleh Jawatankuasa ICP Committee (IC) Kementerian Pertahanan.	100	N/A	100	N/A	N/A	N/A						
b)	Mengkoordinasikan aktiviti / program penganjuran pameran pertahanan antarabangsa dalam tempoh satu (1) tahun.	N/A	N/A	100	N/A	100	N/A						
c)	Melaksanakan pemantauan projek Penswastan Perkhidmatan Katering (PPK) ATM sekali setahun bagi setiap zon penswastan.	N/A	N/A	100	N/A	N/A	100						
d)	Melaksanakan audit keupayaan syarikat industri pertahanan secara berterusan empat (4) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi syarikat yang memohon persijilan keupayaan <i>Malaysia Industry Council for Defence Enforcement and Security</i> (MIDES).	N/A	N/A	100	N/A	N/A	100						
e)	Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan (telah audit) Perbadanan di bawah Kementerian Pertahanan dibentangkan di Mesyuarat Jemaah Menteri dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh laporan lengkap diterima dan seterusnya dibentangkan di Dewan Rakyat dan Dewan Negara.	75	75	100	N/A	N/A	N/A						
3	INSTITUT PENYELIDIKAN SAINS DAN TEKNOLOGI PERTAHANAN (STRIDE)												
a)	Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.	100	N/A	100	100	100	75						
b)	Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi:	100	83	100	100	100	100						
	a) 1 bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan; b) 45 hari daripada tarikh sampel diterima di makmal pengujian bagi item tender perolehan	N/A	100	100	100	100	100						
c)	Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari bekerja dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap.	100	100	100	100	100	100						

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
8 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)													
a)	Cadangan penambahbaikan dan permohonan elau, kemudahan dan syarat-syarat perkhidmatan serta faedah persaraan Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dikaji dan dipertimbangkan untuk dikemukakan ke Agensi Pusat dalam tempoh: 20 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang kompleks 7 hari bekerja dari tarikh cadangan lengkap diterima bagi cadangan yang tidak kompleks	100	100	N/A	100	100	100						
b)	Memastikan pemakluman tawaran kursus kepada peserta (melalui surat / e-mel) 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						
c)	Maklum balas terhadap permohonan intervensi diberikan dalam tempoh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100	100	100	100	100	100						
9 PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ICT (BPM)													
a)	Memastikan perkhidmatan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang daripada 99%	100	96.79	100	100	98.04	100						
b)	Mengambil tindakan terhadap semua (100%) insiden keselamatan ICT dalam tempoh 4 jam.	100	100	100	100	100	100						
10 PENGURUSAN PROJEK INFRASTRUKTUR (PEMBANGUNAN)													
a)	Proses tender terbuka, perolehan kerja dan perkhidmatan disempurnakan dalam tempoh 120 hari dari tarikh tender ditutup sehingga pengeluaran Surat Setuju Terima (SST)	100	N/A	100	N/A	N/A	N/A						
b)	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						
c)	Memastikan dokumen kontrak perolehan perkhidmatan dimuktamadkan dalam tempoh empat (4) bulan selepas Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan.	100	100	66.67	100	100	N/A						
d)	Mengeluarkan SST bagi tender/ sebut harga bagi kerja dan perkhidmatan dalm tempoh 14 hari dari tarikh kelulusan/ keputusan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
e)	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	N/A	N/A	N/A	N/A						
f)	Bayaran bil diselesaikan dalam tempoh tujuh (7) hari daripada semua dokumen lengkap diterima	100	100	100	100	100	100						
11 BAHAGIAN PEROLEHAN													
a)	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						
b)	Memastikan dokumen kontrak perolehan bekalan dan perkhidmatan ditandatangani dalam tempoh 4 bulan selepas SST dikeluarkan.	100	100	100	N/A	N/A	N/A						
12 DEPOT SIMPANAN PERTAHANAN (DSP)													
a)	Penyimpanan, pengeluaran dan penyelenggaraan 100% Stok Simpanan Pertahanan (SSP) dalam pegangan dilaksanakan seperti berikut : Kuantiti mencukupi 100% Kerosakan / kecacatan sifar	100	100	100	100	100	100						
b)	Pengeluaran Stok Bantuan Kemanusiaan (SBK) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100	100	100	100	100						
c)	Pengeluaran stok Depot Tindakbalas Kemanusiaan Negara (DTBKN) dikeluarkan dalam tempoh 8 jam.	100	100	100	100	100	100						
d)	Mengoptimalkan penggunaan ruang penyimpanan di gudang / stor supaya berada di tahap 60% daripada keseluruhan ruang penyimpanan di DSP	100	100	100	100	100	100						
e)	Tuntutan terhadap invoice dan bil dijelaskan dalam masa 14 hari selepas dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100						
13 PENGURUSAN ADUAN UNIT INTEGRITI													
a)	Menerima aduan dan mengemukakan pemakluman kepada pengadu (jika ada) penerimaan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.	100	100	100	100	100	100						
b)	Mengambil tindakan terhadap aduan untuk tindakan Mesyuarat Jawatankuasa Menilai Maklumat (JMM) sehingga mengemaskini data dan fail aduan dalam tempoh 21 hari bekerja.	100	100	100	100	100	100						

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
14 PENGUASA KATALOG ATM (MAFCA)													
a)	Memberi maklum balas permohonan kodifikasi dalam tempoh 6 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	N/A	100	100	100	100	100						
b)	Memberi maklumbalas permohonan kod pengilang dan pembekal dalam masa 7 hari bekerja selepas borang permohonan yang lengkap diterima daripada pengilang/pembekal	100	100	100	N/A	100	100						
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)		
15 BAHAGIAN UNDANG-UNDANG (BUU)													
a)	Memberi perkhidmatan nasihat undang-undang yang berkualiti menurut Perlembagaan Persekutuan dan undang-undang dengan mengikut keutamaan dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas menerima permintaan yang dilengkapkan dengan maklumat latar belakang yang sempurna dan dokumen-dokumen yang berkaitan.	100	100	100	100	100	100						
b)	Menyemak draf kontrak mengikut keutamaan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan arahan dengan syarat maklumat adalah lengkap dan sempurna.	100	100	100	100	100	100						
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)		
16 JABATAN KETUA HAKIM PEGUAM (JKHP)													
a)	Menasihati Majlis Angkatan Tentera, Lembaga-Lembaga Pemilihan Pegawai-Pegawai Angkatan Tentera Malaysia (ATM) dan mana-mana pegawai ATM mengenai apa-apa perkara dengan kadar segera atau dalam masa dua (2) minggu dari tarikh perkara itu dirujukkan kepada kami, mengikut keperluan.	100	100	100	100	100	100						
b)	Menasihati pegawai pengesah dan pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan dan hukuman mahkamah tentera dengan kadar segera atau dalam masa dua (2) minggu dari tarikh perkara itu dirujukkan kepada kami, mengikut keperluan.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
c)	Melantik hakim peguam bagi tiap-tiap kes mahkamah tentera yang khidmat hakim peguam diperlukan dalam masa enam (6) hari dari tarikh permohonan diterima.	N/A	100	N/A	N/A	N/A	100						
d)	Menasihati pihak berkuasa kajian semula mengenai kesahan dapatan atau percaraan terus dalam masa dua puluh lapan (28) hari dari tarikh penerimaan maklum balas lengkap daripada markas yang berkenaan.	100	N/A	100	N/A	N/A	100						
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)		
17 URUSETIA MAJLIS ANGGKATAN TENTERA (UMAT)													
a)	Memajukan urusan yang telah diperakukan oleh MAT kepada Istana Negara dalam tempoh lima (5) hari bekerja untuk mendapatkan perkenan Seri Paduka Baginda Yang Di-Pertuan Agong (SPBYDPA)	100	N/A	100	N/A	100	100						
b)	Memajukan perkenan SPBYDPA yang diterima daripada Istana Negara dalam tempoh dua (2) hari bekerja kepada Bahagian Perkhidmatan Anggota Markas Angkatan Tentera Malaysia (BPA-MATM)	100	N/A	100	N/A	100	100						
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)		
18 MALAYSIAN INSTITUTE OF DEFENCE AND SECURITY (MIDAS)													
a)	Memberi pandangan dan ulasan berkaitan isu-isu semasa pertahanan dan keselamatan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.	100	N/A	100	100	100	100						
b)	Menyediakan laporan awal aktiviti dalam tempoh dua (2) minggu selepas setiap program.	100	100	100	100	100	100						
c)	Melaksanakan kajian dan analisa berkaitan pertahanan dan keselamatan di peringkat kebangsaan dan antarabangsa mengikut tempoh masa yang ditetapkan oleh pemegang taruh/pelanggan.	100	100	N/A	100	100	100						

BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
19	BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP)												
a)	Memproses dan meluluskan status permohonan kenderaan jabatan satu (1) hari sebelum tarikh perjalanan bagi permohonan yang dikemukakan tiga (3) hari sebelum perjalanan.	100	100	100	100	100	100						
b)	Memproses dan melulus permohonan penggunaan ruangan/dewan gunasama (foyer/Auditorium/Dewan Seroja) yang lengkap dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh tempahan	100	100	100	100	100	100						
c)	Memastikan tindakan awal diambil terhadap aduan kerosakan dan kebersihan yang lengkap melalui Sistem Aduan Kerosakan dan Kebersihan (SAKK) dilaksanakan dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	100	100	100	100	100	100						
d)	Mengeluarkan Surat Iringan Ketua Jabatan bagi Tujuan Permohonan Pembiayaan Perumahan di bawah Lembaga Pembiayaan Perumahan Sektor Awam (LPPSA) melibatkan semua kakitangan awam Kementerian Pertahanan termasuk di Sabah dan Sarawak dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	100	100	100	100	100	100						
e)	Melaksanakan pemeriksaan oleh Lembaga Pemeriksa Pelupusan (LPP 2) selewat-lewatnya dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh surat permohonan diterima.	100	100	100	100	100	100						
f)	Memastikan permohonan kelulusan hapus kira yang lengkap dikemukakan kepada Perbendaharaan/Pegawai Pengawal dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh akhir diterima.	100	100	100	100	100	100						
g)	Memproses permohonan membuka fail peribadi baharu dan permohonan pinjaman fail peribadi yang lengkap dalam tempoh 1 hingga 3 hari bekerja.	100	100	100	100	100	100						
h)	Memproses permohonan pelupusan fail yang lengkap dalam tempoh lima (5) hari bekerja	100	100	100	100	100	100						
i)	Memastikan pengurusan surat dan bungkusan rasmi diselesaikan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	100	100	100	100	100	100						
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JAN (%)	FEB (%)	MAC (%)	APRIL (%)	MEI (%)	JUN (%)	JULAI (%)	OGOS (%)	SEPT (%)	OKT (%)	NOV (%)	DIS (%)
20	JABATAN HAL EHWAL VETERAN ATM (JHEV)												
	Menyemak dan memproses pembayaran seperti berikut dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap												
	Pencen Perkhidmatan.	100	100	100	100	100							
	Ganjaran Perkhidmatan/ Ganjaran Tamat Perkhidmatan/ Ganjaran Ikhsan	100	100	100	100	100							
a)	Faedah Ganti Cuti Rehat (FGCR)	100	100	100	100	100							
	Elaun Tamat Perkhidmatan Mobilisasi (ETPM)	100	100	100	100	100							
	Faedah Hilang Upaya	100	100	100	100	100							
	Faedah Kematian Kepada Orang Tanggungan Anggota Tentera yang meninggal dunia dalam perkhidmatan	100	100	100	100	100							
	Permohonan Skim Bantuan Kebajikan Veteran ATM akan diproses dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap.												
	Sara Hidup	100	100	100	100	100							
	Persekolahan	100	100	100	100	100							
b)	Institusi Pengajian Tinggi	100	100	100	100	100							
	Peralatan Pesakit	100	100	100	100	100							
	Bencana / Kecemasan	100	100	100	100	100							
BIL	ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN TAHUN 2023											
		JANUARI - MAC				APRIL - JUN			JULAI - SEPTEMBER			OKT - DISEMBER	
21	UNIT KPI												
1	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier – 1 bagi Ketua Setiausaha kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian pada setiap suku tahun dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA		100				100						
2	Pemantauan Laporan Pencapaian KPI Tier - 2, 3 dan 4 Pemilik KPI kepada Pengurusan Tertinggi Kementerian secara tahunan dan dan dikunci masuk ke dalam Sistem MyKPI JPA.		100				100						
3	Sesi libat urus secara dalam talian (emel) bersama semua Penyelaras Pemilik KPI setiap suku tahun bagi tujuan penvelarasan.		100				100						

TARIKH KEMASKINI: 21 JULAI 2023