

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN APRIL TAHUN 2016
KEMENTERIAN PERTAHANAN**

LAMPIRAN A

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	APRIL	
1.3 PENYELIDIKAN PERTAHANAN DAN PERKHIDMATAN TEKNIKAL (STRIDE)		
1.3.1 Permohonan penyelidikan, penyiasatan dan kajian berkaitan teknologi pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh permohonan.	100% (Kuantiti: 11/11 permohonan)	
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi (i) satu (1) bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan. (ii) tiga (3) bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan.	93.3% (Kuantiti: 56/60 permohonan) 100% (Kuantiti: 6/6 permohonan)	Item 1: Bilangan sampel yang terlalu banyak [e.g. 20 lot peluru – 80 rds] Item 2: Bilangan pengujian untuk satu sampel yang banyak [e.g. 4 sampel, 40 jenis pengujian]
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan: (i) Melaksanakan pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi dua (2) bulan dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap. (ii) Mengeluarkan Sijil Spesifikasi Perolehan Pertahanan dalam tempoh tidak melebihi tiga (3) hari	100% (Kuantiti: 14/14 permohonan) 100% (Kuantiti: 14/14 permohonan)	

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN APRIL TAHUN 2016
KEMENTERIAN PERTAHANAN**

CLIENT SERVICE CHARTER	ACHIEVEMENT	NON-COMPLIANCE (IF APPLICABLE)
	APRIL	
1.3 DEFENCE RESEARCH AND TECHNICAL SERVICES (STRIDE)		
1.3.1 To conduct research, investigation and studies related to defence technology within a period three (3) months for the date of application	100% (Quantity: 11/11 applications)	
1.3.2 To complete tests and issue report within a period not exceeding (i) one (1) month from the date of application for non-tender item (ii) three (3) months from the date of application for tender item	93.3% (Quantity: 56/60 applications) 100% (Quantity: 6/6 applications)	Item 1: Too many samples [e.g. 20 lots of ammunition – 80 rds]. Item 2: Too many test per sample to be conducted [e.g. 4 samples, 40 types of tests].
1.3.3 Endorsement of Defence Procurement Specification (i) To screen and endorse Defence Procurement Specification within a period not exceeding two (2) months from the date of application of complete specification (ii) To issue Specification Endorsement Certificate within a period not exceeding three (3) days	100% (Quantity: 14/14 applications) 100% (Quantity: 14/14 applications)	