

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN FEBRUARI TAHUN 2018
KEMENTERIAN PERTAHANAN**

LAMPIRAN A

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	FEBRUARI	
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.	66.7% (Kuantiti: 2/3 permohonan)	Item: Siasatan komponen Pesawat Sikorsky. Memerlukan masa yang panjang untuk laksanakan siasatan.
1.3.2 Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi <ul style="list-style-type: none"> (i) satu (1) bulan dari tarikh permohonan untuk item bukan tender perolehan. (ii) tiga (3) bulan dari tarikh permohonan untuk item tender perolehan. 	100% (Kuantiti: 28/28 permohonan) <i>[Sampel:173, Ujian:157]</i> 100% (Kuantiti: 2/2 permohonan) <i>[Sampel:22, Ujian:345]</i>	
1.3.3 Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan: <ul style="list-style-type: none"> (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: 8/8 permohonan) 100% (Kuantiti: 8/8 permohonan)	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN FEBRUARI TAHUN 2018
KEMENTERIAN PERTAHANAN

CLIENT SERVICE CHARTER	ACHIEVEMENT	NON-COMPLIANCE (IF APPLICABLE)
	FEBRUARY	
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	66.7% (Quantity: 2/3 applications)	Item: Sikorsky Aircraft Component Investigation Requires more time to conduct the investigation.
1.3.2 To complete tests and issue report within a period not exceeding <ul style="list-style-type: none"> (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 	100% (Quantity: 28/28 applications) <i>[Sample:173, Test:157]</i> 100% (Quantity: 2/2 applications) <i>[Sample:22, Test:345]</i>	
1.3.3 Endorsement of Defence Procurement Specification <ul style="list-style-type: none"> (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: 8/8 applications) 100% (Quantity: 8/8 applications)	