

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JULAI TAHUN 2021 STRIDE**

| BIL | PERKHIDMATAN | PENCAPAIAN | TINDAKAN PEMULIHAN/ PENCEGAHAN |
|-------|---|--|--|
| | | JULAI | |
| 1. | MENGURUSKAN PERTAHANAN NEGARA DENGAN CEKAP DAN BERKESAN SUPAYA KEPENTINGAN STRATEGIK, KEDAULATAN DAN KEUTUHAN NEGARA SENTIASA TERJAMIN | | |
| 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 terima permohonan lengkap. | 66.7% (Kuantiti: 2/3 permohonan) | <u>Tindakan Pemulihan/Pencegahan:</u> Surat telah dikeluarkan kepada pelanggan bagi Permohonan Tempoh Lanjutan. Tempoh lanjutan diperlukan untuk mengkoordinasi semula pengujian selepas tempoh PKPD berakhir. |
| 1.3.2 | Menyelesaikan pengujian dan mengeluarkan laporan dalam tempoh tidak melebihi (i) satu (1) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item bukan tender perolehan; dan (ii) satu (1) bulan dari tarikh terima permohonan lengkap untuk item tender perolehan. | 97.5% (Kuantiti: 40/41 permohonan) <i>[Sampel:112; Pengujian:291]</i> 100% (Kuantiti: 36/36 permohonan) <i>[Sampel:121; Pengujian:1150]</i> | <u>Tindakan Pemulihan/Pencegahan:</u> Pengguna telah dimaklumkan kelewatan pengujian dan Memo dalaman dikeluarkan bagi menjelaskan sebab-sebab kelewatan pengujian. <u>Tindakan Pemulihan/Pencegahan:</u> TIDAK BERKENAAN |
| 1.3.3 | Pengesahan Spesifikasi Perolehan Pertahanan dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 14 hari dari tarikh permohonan untuk spesifikasi yang lengkap. | 100 % (Kuantiti: 41/41 spesifikasi) | <u>Tindakan Pemulihan/Pencegahan:</u> TIDAK BERKENAAN |