

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TUDM DISEMBER 2015

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN DISEMBER | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|---------------------|--|
| <p>2.0 Memastikan ketersediaan capaian kepada laman web TUDM sentiasa boleh diakses ditahap 98%</p> | | |
| <p>2.1 Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99.98% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal</p> | 100% | |
| <p>2.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.</p> | 100% | |
| <p>2.3 Paparan maklumat yang dipamerkan di dalam portal rasmi TUDM akan disampaikan dengan jelas dan mudah difahami.</p> | 100% | |
| <p>2.4 Ucapan/Keratan Akhbar/Artikel/Publikasi di portal rasmi TUDM akan dimuat naik dalam masa 1 hari bekerja selepas acara/aktiviti berlaku.</p> | 100% | |
| <p>2.5 Semua publikasi/arahan/doktrin boleh diakses dan di muat-turun di portal rasmi.</p> | 100% | |
| <p>2.2 Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.</p> | 100% | |
| <p>3.0 Menyelesaikan aduan pelanggan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</p> | | |
| <p>3.1 Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.</p> | 100% | |
| <p>3.2 Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan samada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.</p> | 100% | |