

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TUDM FEBRUARI 2017**

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