

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TUDM MAC 2016**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN MAC	KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
<p><b>2.0 Memastikan ketersediaan capaian kepada laman web TUDM sentiasa boleh diakses ditahap 98%</b></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><b>3.0 Menyelesaikan aduan pelanggan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.</b></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%	