

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TUDM MEI 2016

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