

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TUDM SEP 2016**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN SEP	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> <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 akan disampaikan dengan jelas dan mudah difahami.</p> <p>2.4 Ucapan/ Keratan Akhbar/ Artikel/ Publikasi di portal rasmi TUDM akan dimuatnaik 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 pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <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.

--	--