

**BAHAGIAN/CAWANGAN/JABATAN ARAH YANG TERLIBAT**

<b>BIL</b>	<b>BAHAGIAN/CAWANGAN/JABATAN ARAH</b>
<b>1.</b>	<b>Bahagian Operasi dan Latihan Pertahanan</b>
	<b>a. Universiti Pertahanan Nasional Malaysia</b>
<b>2.</b>	<b>Bahagian Perkhidmatan Anggota</b>
	<b>a. Cawangan Tenaga Kerja</b>
	<b>b. Jabatan Rekod &amp; Pencen</b>
<b>3.</b>	<b>Bahagian Komunikasi dan Elektronik Pertahanan</b>
<b>4.</b>	<b>Bahagian Perkhidmatan Kesihatan</b>
<b>5.</b>	<b>Bahagian Logistik Pertahanan</b>
<b>6.</b>	<b>Bahagian Hal Ehwal Awam</b>
<b>7.</b>	<b>Bahagian Pasukan Simpanan</b>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2019**  
**MARKAS ANGKATAN TENTERA MALAYSIA (SUKU TAHUN KEEMPAT)**

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
<b>1. Pengurusan Aduan.</b>				
a. Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam selepas penerimaan aduan.	100 %	100 %	100 %	
b. Memberikan maklumbalas tentang status aduan yang diambil tindakan sama ada telah selesai atau memerlukan siasatan lanjut dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan	100 %	100 %	100 %	
c. Memberi jawapan akuan terima dan tindakan susulan yang akan diambil kepada semua surat – menyurat yang diterima secara rasmi melalui pos/ berdaftar/ faks dan email dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan.	100 %	100 %	100 %	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
<b>2. Perkhidmatan ICT.</b>				
a. Memastikan rangkaian dan sistem aplikasi mencapai tahap ketersediaan capaian tidak kurang 99% sepanjang tempoh waktu bekerja dalam operasi normal.	100 %	100 %	100 %	
b. Menyelesaikan 100% insiden keselamatan ICT dalam tempoh 24 jam.	100 %	100 %	100 %	
c. Semua penyelenggaraan dan penambahbaikan peralatan ICT diurus dalam tempoh 30 hari bekerja dari tempoh aduan diterima bagi memastikan penggunaan kemudahan dan peralatan ICT secara optimum.	100 %	100 %	100 %	
<b>3. Pengambilan Perajurit Muda</b>				
a. Sesi pengambilan Perajurit Muda diperuntukkan setiap tahun hanya 2 sesi sahaja. Walau bagaimanapun sesi pengambilan juga bergantung kepada keperluan dan arahan dari pegawai atasan Markas ATM mengikut situasi tertentu sahaja (perang, darurat dll )	100 %	100 %	100 %	

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	OKT	NOV	DIS	
<b>4. Paparan Maklumat Kepada Awam.</b>				
a. Paparan maklumat yang dipamerkan di dalam portal rasmi Markas ATM akan disampaikan dengan jelas dan mudah difahami.	100 %	100 %	100 %	
b. Ucapan/Keratan Akhbar/ Artikel/ Publikasi di Portal rasmi Markas ATM akan dimuat naik dalam 1 hari bekerja selepas acara/ aktiviti berlaku.	100 %	100 %	100 %	
c. Semua publikasi/arahan/doktrin boleh diakses dan di muat-turun di dalam portal Markas ATM.	100 %	100 %	100 %	