

BAHAGIAN/CAWANGAN/JABATAN ARAH YANG TERLIBAT

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

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

ELEMEN PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN			KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN)
	JUL	OGOS	SEP	
1. Pengurusan Aduan.				
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)
	JUL	OGOS	SEP	
2. Perkhidmatan ICT.				
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 %	
3. Pengambilan Perajurit Muda				
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)
	JUL	OGOS	SEP	
4. Paparan Maklumat Kepada Awam.				
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 %	