

**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 2020**  
**MARKAS ANGKATAN TENTERA MALAYSIA (SUKU TAHUN KEEMPAT)**

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN  | PENCAPAIAN |       |       | KETIDAK PATUHAN<br>PIAGAM PELANGGAN<br>(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 % |  |