

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2017 TENTERA DARAT MALAYSIA
(SUKU TAHUN PERTAMA)**

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN | | | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|--|
| | JAN | FEB | MAC | |
| 9. PERKHIDMATAN TALIAN PENGGUNA. MENYELESAIKAN SEGALA PERTANYAAN DAN ADUAN PELANGGAN DALAM TEMPOH 14 HARI WAKTU BEKERJA. | | | | |
| 9.1 PENGURUSAN PERKHIDMATAN TALIAN PERTANYAAN PENGGUNA | | | | |
| 9.1.1 Menerima pertanyaan pengguna dan seterusnya melakukan semakan serta memajukan kepada pihak bertanggungjawab. Dalam masa yang sama maklumbalas yang diambil hendaklah dimaklumkan kepada pengguna. Proses bermula pada hari pertama hingga hari ketiga waktu bekerja dari tarikh pertanyaan diterima. | 100% (45/45) | 100% (68/68) | 100% (58/58) | |
| 9.1.2 Memantau segala pertanyaan yang telah dimajukan ke pihak yang bertanggungjawab bagi mengelak sebarang kelewatan dalam proses memberikan maklumbalas yang dikehendaki. Proses bermula pada hari keempat hingga hari kesepuluh waktu bekerja dari tarikh pertanyaan telah dimajukan ke pihak bertanggungjawab. | 100% (45/45) | 100% (68/68) | 100% (58/58) | |
| 9.1.3 Memberi maklumbalas kepada pengguna terhadap pertanyaan yang telah dimajukan. Proses bermula pada hari kesebelas hingga hari keempat belas waktu bekerja dari tarikh proses pemantauan berakhir. | 100% (45/45) | 100% (68/68) | 100% (58/58) | |
| 9.1.4 Memajukan surat gesaan maklumbalas dan dalam masa yang sama memaklumkan kepada pengguna sekiranya tiada sebarang maklumbalas yang diterima dari pihak bertanggungjawab selepas tempoh empat belas hari waktu bekerja berakhir dari tarikh pertanyaan diterima. | Tiada | Tiada | Tiada | |

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN | | | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|---|------------|-------|------------|--|
| | JAN | FEB | MAC | |
| 9. PERKHIDMATAN TALIAN PENGGUNA. MENYELESAIKAN SEGALA PERTANYAAN DAN ADUAN PELANGGAN DALAM TEMPOH 14 HARI WAKTU BEKERJA. | | | | |
| 9.2 PENGURUSAN PERKHIDMATAN TALIAN ADUAN PENGGUNA | | | | |
| 9.2.1 Menerima aduan pengguna dan seterusnya melakukan semakan serta memajukan kepada pihak bertanggungjawab. Dalam masa yang sama maklumbalas yang diambil hendaklah dimaklumkan kepada pengguna. Proses bermula pada hari pertama hingga hari ketiga waktu bekerja dari tarikh aduan diterima. | Tiada | Tiada | 100% (1/1) | |
| 9.2.2 Memantau segala aduan yang telah dimajukan ke pihak yang bertanggungjawab bagi mengelak sebarang kelewatan dalam proses memberikan maklumbalas yang dikehendaki. Proses bermula pada hari keempat hingga hari kesepuluh waktu bekerja dari tarikh aduan telah dimajukan ke pihak bertanggungjawab. | Tiada | Tiada | 100% (1/1) | |
| 9.2.3 Memberi maklumbalas kepada pengguna terhadap aduan yang telah dimajukan. Proses bermula pada hari kesebelas hingga hari keempat belas waktu bekerja dari tarikh proses pemantauan berakhir. | Tiada | Tiada | 100% (1/1) | |
| 9.2.4 Memajukan surat gesaan maklumbalas dan dalam masa yang sama memaklumkan kepada pengguna sekiranya tiada sebarang maklumbalas yang diterima dari pihak bertanggungjawab selepas tempoh empat belas hari waktu bekerja berakhir dari tarikh aduan diterima. | Tiada | Tiada | Tiada | |

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN | | | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| | JAN | FEB | MAC | |
| 10. SEMAKAN KEPUTUSAN PEMILIHAN PERAJURIT MUDA. MEMBERI KEMUDAHAN SECARA ATAS TALIAN KEPADA PEMOHON DALAM PROSES MENYEMAK KEPUTUSAN PEMILIHAN PERAJURIT MUDA. | | | | |
| 10.1 PENGURUSAN PERKHIDMATAN SEMAKAN LAYAK PERINGKAT AKHIR PERAJURIT MUDA | | | | |
| 10.1.1 Menerima senarai keputusan rasmi pemohon yang layak ke sesi pemilihan peringkat akhir perajurit muda dari Bahagian Pengambilan Tentera Darat dan seterusnya melakukan proses kemasukan data ke dalam pangkalan data sistem semakan. Proses hendaklah diselesaikan dalam tempoh 24 jam dari tarikh maklumat diterima dalam waktu masa bekerja. | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | |
| 10.1.2 Mengenal pasti semua data maklumat tidak bertindih atau tidak lengkap dan sekiranya berlaku maklumat tersebut hendaklah dimaklumkan ke Bahagian Pengambilan Tentera Darat dengan kadar segera. | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | |
| 10.1.3 Menyiarkan maklumat secara rasmi kedalam Portal dan Laman Sosial Tentera Darat serta bersedia untuk menerima maklumbalas dari pemohon bagi tujuan bantuan khidmat pengguna. Proses penyiaran hendaklah dilakukan dalam tempoh 48 jam dari tarikh maklumat rasmi diterima dari Bahagian pengambilan Tentera Darat. | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | 100% (3768/3768) | |
| 10.1.4 Menerima pertanyaan dari pemohon dan seterusnya memberi maklumbalas dalam tempoh 24 jam kepada pemohon terhadap sebarang pertanyaan yang dimajukan berhubung dengan semakan keputusan. | 38% (1433/3768) | 31% (1153/3768) | 45% (1702/3768) | |

| ELEMEN PIAGAM PELANGGAN | PENCAPAIAN | | | KETIDAK PATUHAN PIAGAM PELANGGAN (SEKIRANYA BERKAITAN) |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| | JAN | FEB | MAC | |
| 10. SEMAKAN KEPUTUSAN PEMILIHAN PERAJURIT MUDA. MEMBERI KEMUDAHAN SECARA ATAS TALIAN KEPADA PEMOHON DALAM PROSES MENYEMAK KEPUTUSAN PEMILIHAN PERAJURIT MUDA. | | | | |
| 10.2 PENGURUSAN PERKHIDMATAN SEMAKAN PENYERAHAN PERAJURIT MUDA KE PUSASDA | | | | |
| 10.2.1 Menerima senarai keputusan rasmi pemohon yang layak ke Penyerahan Perajurit Muda Ke PUSASDA dari Bahagian Pengambilan Tentera Darat dan seterusnya melakukan proses kemasukan data ke dalam pangkalan data sistem semakan. Proses hendaklah diselesaikan dalam tempoh 24 jam dari tarikh maklumat diterima dalam waktu masa bekerja. | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | |
| 10.2.2 Mengenal pasti semua data maklumat tidak bertindih atau tidak lengkap dan sekiranya berlaku maklumat tersebut hendaklah dimaklumkan ke Bahagian Pengambilan Tentera Darat dengan kadar segera. | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | |
| 10.2.3 Menyiarkan maklumat secara rasmi kedalam Portal dan Laman Sosial Tentera Darat serta bersedia untuk menerima maklumbalas dari pemohon bagi tujuan bantuan khidmat pengguna. Proses penyiaran hendaklah dilakukan dalam tempoh 48 jam dari tarikh maklumat rasmi diterima dari Bahagian pengambilan Tentera Darat. | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | |
| 10.2.4 Menerima pertanyaan dari pemohon dan seterusnya memberi maklumbalas dalam tempoh 24 jam kepada pemohon terhadap sebarang pertanyaan yang dimajukan berhubung dengan semakan keputusan. | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | 100% (3165/3165) | |