

PIAGAM PELANGGAN

Bahagian Teknologi Maklumat (BTM)

"Bahagian Teknologi Maklumat (BTM) komited untuk menyediakan perkhidmatan teknologi maklumat yang cekap, responsif, berkualiti dan berterusan bagi menyokong penyampaian perkhidmatan Jabatan Insolvency Malaysia (Mdi)."

1 Khidmat Sokongan & Aduan

Maklum Balas Awal

Memberi maklum balas awal terhadap aduan dan permohonan perkhidmatan ICT melalui saluran rasmi dalam tempoh **satu (1) hari bekerja**.

Tindakan Penyelesaian

Menyediakan sokongan teknikal dan tindakan penyelesaian aduan ICT berdasarkan tahap keutamaan, kompleksiti masalah serta keperluan teknikal.

2 Pengurusan Akses & Kemudahan

Kelulusan Akaun & Akses

Memproses permohonan akaun, akses dan kemudahan ICT yang lengkap dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan prosedur berkuat kuasa.

Peralatan & Perolehan

Mengurus dan menyediakan kemudahan serta peralatan ICT bagi menyokong operasi Jabatan, tertakluk kepada peruntukan dan spesifikasi rasmi.

3 Sistem & Keselamatan Data

Penyelenggaraan Berkala

Memantau dan menyelenggara sistem serta aplikasi ICT secara berkala bagi menyokong ketersediaan dan kelancaran perkhidmatan.

Keselamatan & Pemulihan

Mengambil tindakan segera terhadap insiden keselamatan ICT serta melindungi kerahsiaan maklumat selaras Dasar Keselamatan ICT Kerajaan.

4 Khidmat Nasihat & Kualiti

Bimbingan & Panduan

Memberikan khidmat nasihat dan panduan kepada warga Jabatan berkaitan penggunaan sistem, aplikasi dan kemudahan ICT secara cekap dan selamat.

Penambahbaikan Berterusan

Meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan ICT secara berterusan melalui pemantauan, penilaian dan penggunaan teknologi bersesuaian.

BTM Mdi sentiasa komited memberikan perkhidmatan ICT yang profesional, cekap, responsif dan berorientasikan pelanggan demi menyokong penyampaian perkhidmatan Jabatan Insolvency Malaysia.