

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL 2012

Piagam Pelanggan/Janji	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
	<b>BAHAGIAN LATIHAN</b>				
1) Mengendalikan kesemua program latihan yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	2	66.66	1 (Kursus ditunda berdasarkan kekeangan bilangan peserta)	33.33	3
2) Memaklumkan kepada agensi kerajaan yang berkaitan mengenai program latihan yang akan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum program bermula melalui surat atau e-mel.	2	100	0	0	1
3) Memaklumkan para peserta yang Berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat atau e-mel.	2	100	0	0	1

4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.	2	100	0	0	1
<b>BAHAGIAN PENGAJIAN SERANTAU DAN SEKURITI</b>					
1) Menjalankan sekurang-kurangnya 10 program, seperti seminar, persidangan, bengkel, perbincangan meja bulat dan syarahan awam setiap tahun.	2	100	0	0	2
2) Menghebahkan secara atas talian maklumat mengenai setiap program yang bakal diadakan sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program bermula.	2	100	0	0	2
3) Memaklumkan kepada para jemputan sekurang-kurangnya tiga (3) hari sebelum program diadakan.	2	100	0	0	2
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari selepas program berlangsung.	2	100	0	0	2

5) Mengendalikan Program Sarjana Sains Sosial dalam Strategi dan Diplomasi mengikut jadual tahunan.	1 (Semester pengajian bermula pada September setiap tahun sehingga Julai tahun berikutnya)	100	0	0	1
6) Mengiklankan Program Sarjana Sains Sosial dalam Strategi dan Diplomasi yang ditawarkan di dalam media cetak sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum ianya bermula.	Selesai dilaksanakan	100	0	0	1
<b>BAHAGIAN BAHASA</b>					
1) Mengendalikan kesemua kursus bahasa yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	11	100	0	0	11
2) Memaklumkan kepada agensi kerajaan yang berkaitan mengenai program latihan yang akan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum program bermula melalui surat, e-mel atau atas talian.	11	100	0	0	11

3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat dan e-mel.	11	100	0	0	11
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.	Laporan bagi program <b>yang telah selesai dilaksanakan</b> telah dimuat naik ke portal IDFR dalam tempoh yang ditetapkan	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN PENGAJIAN AKADEMIK, PENYELIDIKAN DAN PENERBITAN</b>					
1) Menerbitkan Prospektus Latihan IDFR pada minggu kedua Disember setiap tahun.	-	-	-	-	-
2) Menerbitkan <i>Journal of Diplomacy and Foreign Relations</i> sekurang-kurangnya sekali setahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan	-	-	-	-
3) Menerbitkan Laporan Tahunan IDFR pada suku pertama setiap tahun.	-	-	1 Penerbitan ditunda ke suku kedua berikutan kekangan pengumpulan isi kandungan	-	-
4) Menerbitkan buletin IDFR tiga (3) kali setahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan	-	-	-	-

5) Menerbitkan sekurang-kurangnya satu penerbitan bukan berkala setiap tahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan	-	-	-	-
6) Mengedarkan penerbitan IDFR dalam tempoh satu (1) bulan selepas diterbitkan.	Tiada edaran dilaksanakan berikutan tiada sebarang penerbitan	-	-	-	-
7) Menjalankan sekurang-kurangnya satu penyelidikan/kajian kes setahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan	-	-	-	-
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KORPORAT</b>					
1) Menyediakan perkhidmatan perpustakaan mulai 8.00 pagi hingga 5.00 petang pada setiap hari bekerja.	Dilaksanakan mengikut perancangan	100	-	-	Dilaksanakan mengikut perancangan
2) Memberi perkhidmatan pinjaman, pemulangan dan pembaharuan koleksi perpustakaan dalam tempoh 5 minit.	890	100	0	0	890
3) Memberi maklumbalas terhadap aduan dan pertanyaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	4	100	0	0	4

4) Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	184	100	0	0	184
5) Memastikan setiap aduan yang diterima mengenai peralatan, perisian, rangkaian dan sistem aplikasi ICT akan diambil tindakan dalam masa 30 minit pada waktu pejabat.	13	100	0	0	13
6) Meluluskan permohonan pesanan tempatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	78	100	0	0	78
7) Memastikan maklum balas diberi dalam masa tiga (3) hari dari tarikh permohonan ke atas permohonan kemudahan logistik dan peralatan latihan.	10	100	0	0	10