

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2012

*“Menjadi sebuah pusat antarabangsa dalam bidang latihan
serta penyelidikan diplomasi dan hubungan antarabangsa
yang dikenali di peringkat dunia”*

KATEGORI PIAGAM PELANGGAN

Bil.	Kategori Piagam Pelanggan	Muka Surat
1.	Bahagian Latihan	2
2.	Bahagian Pengajian Serantau dan Sekuriti	3
3.	Bahagian Bahasa	5
4.	Bahagian Pengajian Akademik, Penyelidikan dan Penerbitan	6
5.	Bahagian Khidmat Pengurusan dan Korporat	8

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER 2012

(1) BAHAGIAN LATIHAN

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	
1) Mengendalikan kesemua program latihan yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	2	100	0	0	2
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	2
3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat atau e-mel.	2	100	0	0	2
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.	2	100	0	0	2

(2) BAHAGIAN PENGAJIAN SERANTAU DAN SEKURITI

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

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

(3) BAHAGIAN BAHASA

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	
1) Mengendalikan kesemua kursus bahasa yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	9	100	0	0	9
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.	9	100	0	0	9
3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat dan e-mel.	9	100	0	0	9
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.	Laporan bagi program yang telah selesai dilaksanakan telah dimuat naik ke portal IDFR dalam tempoh yang ditetapkan	-	-	-	-

(4) BAHAGIAN PENGAJIAN AKADEMIK, PENYELIDIKAN DAN PENERBITAN

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	
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.	1	-	-	-	1
3) Menerbitkan Laporan Tahunan IDFR pada suku pertama setiap tahun.	1	100	0	0	1
4) Menerbitkan buletin IDFR tiga (3) kali setahun.	3	66.66	-	-	3
5) Menerbitkan sekurang-kurangnya satu penerbitan bukan berkala setiap tahun.	0	-	-	-	0
6) Mengedarkan penerbitan IDFR dalam tempoh satu (1) bulan selepas diterbitkan.	4	100	0	0	4
7) Menjalankan sekurang-kurangnya satu penyelidikan/kajian kes setahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan	-	-	-	-

(5) BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KORPORAT

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	
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.	732	100	0	0	732
3) Memberi maklumbalas terhadap aduan dan pertanyaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	2	100	0	0	2
4) Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	330	100	0	0	330
5) Memastikan setiap aduan yang diterima mengenai peralatan, perisian, rangkaian dan sistem aplikasi ICT akan diambil tindakan dalam masa 30 minit pada waktu pejabat.	26	100	0	0	26
6) Meluluskan permohonan pesanan tempatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh	80	100	0	0	80

penerimaan dokumen lengkap.					
7) Memastikan maklum balas diberi dalam masa tiga (3) hari dari tarikh permohonan ke atas permohonan kemudahan logistik dan peralatan latihan.	17	100	0	0	17