

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
INSTITUT DIPLOMASI DAN HUBUNGAN LUAR NEGERI (IDFR)  
BULAN JANUARI – JUN 2018  
(PENILAIAN DUA KALI SETAHUN)**

Objektif Kualiti/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	
Menganjurkan sekurang-kurangnya 90% program latihan dan wacana ilmiah seperti yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	<b>17</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>24</b>
Memaklumkan pelanggan tentang program-program latihan dan pembelajaran yang dirancang oleh pusat-pusat di IDFR sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum program latihan diadakan dan sekurang-kurangnya tiga (3) minggu sebelum seminar/persidangan/bengkel/perbincangan meja bulat/ceramah umum diadakan.	<b>17</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>24</b>
Memastikan objektif program latihan/seminar mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.	<b>17</b>	<b>70%</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>	<b>24</b>
Memastikan penyampaian program yang berkesan melalui skor purata penilaian prestasi tenaga pengajar sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.	<b>58</b>	<b>100%</b>	-	-	<b>58</b>

Objektif Kualiti/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	
Menghasilkan sekurang-kurangnya 20 penulisan ilmiah dan pelaporan program dalam setahun.	10	100%	-	-	10
Memastikan semua permohonan untuk perkhidmatan rundingcara dipertimbangkan, dan dilaksanakan sekiranya bersesuaian.	4	100%	-	-	4
Memastikan supaya semua pertanyaan dan aduan pelanggan IDFR:  i) diberi akuan penerimaan dalam masa satu (1) hari bekerja; dan  ii) diberi maklumbalas dalam masa tujuh (7) hari bekerja.	1	100%	-	-	1