

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
INSTITUT DIPLOMASI DAN HUBUNGAN LUAR NEGERI (IDFR)  
BULAN JUN 2020**

| 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.  | 1  | 100%                | -  | -                         | 1                   |
| 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. | 1  | 100%                | -  | -                         | 1                   |
| Memastikan objektif program latihan/seminar mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.  | 1  | 100%                | -  | -                         | 1                   |
| Memastikan penyampaian program yang berkesan melalui skor purata penilaian prestasi tenaga pengajar sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.   | 26   | 100%                | -  | -                         | 26                  |

| 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.   | -  | -                   | -  | -                         | -                   |
| Memastikan supaya semua pertanyaan dan aduan pelanggan IDFR:<br><br>i) diberi akuan penerimaan dalam masa satu (1) hari bekerja; dan<br><br>ii) diberi maklumbalas dalam masa tujuh (7) hari bekerja. | 15   | 100%                | -  | -                         | 15                  |