

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
INSTITUT DIPLOMASI DAN HUBUNGAN LUAR NEGERI (IDFR)
BULAN APRIL 2023**

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

| 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. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| Memastikan semua permohonan untuk perkhidmatan rundingcara dipertimbangkan, dan dilaksanakan sekiranya bersesuaian. | 1 | 100% | - | - | 1 |
| 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. | 8 | 100% | - | - | 8 |