

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2015

| Piagam Pelanggan/Janji   | Menepati Tempoh Masa/<br>Standard Piagam Pelanggan |                        | Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam<br>Pelanggan |                              | Jumlah<br>Perkhidmatan |
|--|--|------------------------|---|------------------------------|------------------------|
|  | Jumlah Menepati<br>Standard                        | % Menepati<br>Standard | Jumlah Tidak<br>Menepati Standard                       | % Tidak Menepati<br>Standard |                        |
| <b>BAHAGIAN LATIHAN</b>  |  |                        |   |                              |                        |
| 1) Mengendalikan kesemua program latihan yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.  | 4  | 100                    | 0   | 0                            | 4                      |
| 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. | 4  | 100                    | 0   | 0                            | 4                      |
| 3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat atau e-mel.  | 4  | 100                    | 0   | 0                            | 4                      |
| 4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.  | 4  | 100                    | 0   | 0                            | 4                      |
| <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<br>(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. | 1   | 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 yang telah selesai dilaksanakan 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.   | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |
| 2) Menerbitkan <i>Journal of Diplomacy and Foreign Relations</i> sekurang-kurangnya sekali setahun.   | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |
| 3) Menerbitkan Laporan Tahunan IDFR pada suku pertama setiap tahun.   | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |
| 4) Menerbitkan buletin IDFR tiga (3) kali setahun.  | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |
| 5) Menerbitkan sekurang-kurangnya satu penerbitan bukan berkala setiap tahun.   | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |
| 6) Mengedarkan penerbitan IDFR dalam tempoh satu (1) bulan selepas diterbitkan.   | 1  | 100 | 0 | 0 | 1  |

|  |   |     |   |   |   |
|--|---|-----|---|---|---|
| 7) Menjalankan sekurang-kurangnya satu penyelidikan/kajian kes setahun.  | Dalam proses selaras dengan perancangan | -   | - | - | 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.  | 285                                     | 100 | 0 | 0 | 285                                     |
| 3) Memberi maklumbalas terhadap aduan dan pertanyaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.   | 12                                      | 100 | 0 | 0 | 12                                      |
| 4) Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap  | 77                                      | 100 | 0 | 0 | 77                                      |
| 5) Memastikan setiap aduan yang diterima mengenai peralatan, perisian, rangkaian dan sistem aplikasi ICT akan diambil tindakan dalam masa 30 minit pada waktu pejabat. | 14                                      | 100 | 0 | 0 | 14                                      |
| 6) Meluluskan permohonan pesanan tempatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.   | 69                                      | 100 | 0 | 0 | 69                                      |
| 7) Memastikan maklum balas diberi dalam masa tiga (3) hari dari tarikh permohonan ke atas permohonan kemudahan logistik dan peralatan latihan.                         | 11                                      | 100 | 0 | 0 | 11                                      |