

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2014

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	
BAHAGIAN LATIHAN					
1) Mengendalikan kesemua program latihan yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	1	100	0	0	1
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.	1	100	0	0	1
3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat atau e-mel.	1	100	0	0	1
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari selepas program berlangsung.	1	100	0	0	1
BAHAGIAN PENGAJIAN SERANTAU DAN SEKURITI					
1) Menjalankan sekurang-kurangnya 10 program, seperti seminar, persidangan, bengkel, perbincangan meja bulat dan syarahan awam setiap tahun.	13	100	0	0	13

2) Menghebahkan secara atas talian maklumat mengenai setiap program yang bakal diadakan sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program bermula.	13	100	0	0	13
3) Memaklumkan kepada para jemputan sekurang-kurangnya tiga (3) hari sebelum program diadakan.	13	100	0	0	13
4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari selepas program berlangsung.	13	100	0	0	13
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.	1	100	0	0	1
BAHAGIAN BAHASA					
1) Mengendalikan kesemua kursus bahasa yang disenaraikan dalam Prospektus IDFR.	10	100	0	0	10

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.	10	100	0	0	10
3) Memaklumkan para peserta yang berjaya sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program latihan bermula melalui surat dan e-mel.	10	100	0	0	10
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	-	-	-	-
BAHAGIAN PENGAJIAN AKADEMIK, PENYELIDIKAN DAN PENERBITAN					
1) Menerbitkan Prospektus Latihan IDFR pada minggu kedua Disember setiap tahun.	Pelaporan pencapaian adalah berdasarkan pengeluaran bahan penerbitan IDFR				
2) Menerbitkan <i>Journal of Diplomacy and Foreign Relations</i> sekurang-kurangnya sekali setahun.					
3) Menerbitkan Laporan Tahunan IDFR pada suku pertama setiap tahun.	1				1
4) Menerbitkan buletin IDFR tiga (3) kali setahun.	1				1
5) Menerbitkan sekurang-kurangnya satu penerbitan bukan berkala setiap tahun.	1	-	-	-	1
6) Mengedarkan penerbitan IDFR dalam tempoh satu (1) bulan selepas diterbitkan.	2	-	-	-	2

7) Menjalankan sekurang-kurangnya satu penyelidikan/kajian kes setahun.	Dalam proses selaras dengan perancangan				Dalam proses selaras dengan perancangan
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN KORPORAT					
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.	683	100	0	0	683
3) Memberi maklumbalas terhadap aduan dan pertanyaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	13	100	0	0	13
4) Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	156	100	0	0	156
5) Memastikan setiap aduan yang diterima mengenai peralatan, perisian, rangkaian dan sistem aplikasi ICT akan diambil tindakan dalam masa 30 minit pada waktu pejabat.	41	100	0	0	41
6) Meluluskan permohonan pesanan tempatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	89	100	0	0	89
7) Memastikan maklum balas diberi dalam masa tiga (3) hari dari tarikh permohonan ke atas permohonan kemudahan logistik dan peralatan latihan.	27	100	0	0	27