

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 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. | 26 | 100 | 0 | 0 | 26 |

| | | | | | |
|--|---|-----|---|---|----|
| 2) Menghebahkan secara atas talian maklumat mengenai setiap program yang bakal diadakan sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum program bermula. | 26 | 100 | 0 | 0 | 26 |
| 3) Memaklumkan kepada para jemputan sekurang-kurangnya tiga (3) hari sebelum program diadakan. | 26 | 100 | 0 | 0 | 26 |
| 4) Memaparkan di Portal IDFR ringkasan program-program yang telah selesai dilaksanakan dalam tempoh tiga (3) hari selepas program berlangsung. | 26 | 100 | 0 | 0 | 26 |
| 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. | 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. | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| 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. | 4 | 100 | 0 | 0 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|-----|---|---|---|
| 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. | 368 | 100 | 0 | 0 | 368 |
| 3) Memberi maklumbalas terhadap aduan dan pertanyaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | 17 | 100 | 0 | 0 | 17 |
| 4) Memastikan pembayaran bil dan tuntutan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap | 210 | 100 | 0 | 0 | 210 |
| 5) Memastikan setiap aduan yang diterima mengenai peralatan, perisian, rangkaian dan sistem aplikasi ICT akan diambil tindakan dalam masa 30 minit pada waktu pejabat. | 10 | 100 | 0 | 0 | 10 |
| 6) Meluluskan permohonan pesanan tempatan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap. | 95 | 100 | 0 | 0 | 95 |
| 7) Memastikan maklum balas diberi dalam masa tiga (3) hari dari tarikh permohonan ke atas permohonan kemudahan logistik dan peralatan latihan. | 23 | 100 | 0 | 0 | 23 |