LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
INSTITUT DIPLOMASI DAN HUBUNGAN LUAR NEGERI (IDFR)
JANUARI – JUN 2026

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.	**24**	**100%**	**-**	**-**	**24**
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.	**24**	**100%**	**-**	**-**	**24**
Memastikan objektif program latihan/seminar mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.	**17**	**100%**	**-**	**-**	**17**
Memastikan penyampaian program yang berkesan melalui skor purata penilaian prestasi tenaga pengajar sekurang-kurangnya 5 daripada skala 1 hingga 7.	**18**	**100%**	**-**	**-**	**18**
Menghasilkan sekurang-kurangnya 20 penulisan ilmiah dan pelaporan program dalam setahun.	**12**	**100%**	**-**	**-**	**12**
Memastikan semua permohonan untuk perkhidmatan rundingcara dipertimbangkan, dan dilaksanakan sekiranya bersesuaian.	**2**	**100%**	**-**	**-**	**2**
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.	**59**	**100%**	**-**	**-**	**59**