PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN INTAN 2022

PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN BAGI BULAN (%)											
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS
Memaklumkan pelanggan tentang sesuatu kursus yang akan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum kursus bermula	Pada awal tahun, semua tarikh kursus-kursus INTAN yang dirancang sepanjang tahun 2022 telah dimaklumkan secara atas talian menerusi Sistem DTIMS (Digital Training Information an Management System). Tambahan pula, pengemaskinian akan dilakukan secara atas talian sekiranya terdapat perubahan pada tarikh kursus yang telah dirancang dan dipaparkan di Laman Web Rasmi INTAN.											
Memastikan penyampaian kursus mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.5 pada skala 1-7 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	INTAN telah mendapat 6.66 skor kurang daripada skor minima 5.5 pada skala 1-7 untuk penyampaian kursus											
	6.61	6.64	6.63	6.68	6.69	6.70	6.69	6.70	6.72	6.71	6.73	6.42
Memastikan pencapaian prestasi jurulatih INTAN mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.5 pada skala 1-7 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	INTAN telah mendapat skor purata penilaian sebanyak 6.69 untuk prestasi Jurulatih INTAN melebihi skala 5.5 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan											
	6.63	6.7	6.66	6.71	6.71	6.71	6.70	6.72	6.71	6.74	6.75	6.55
Memastikan prasarana dan kemudahan latihan yang disediakan mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan	INTAN telah mendapat skor purata penilaian sebanyak TB untuk sajian (S) dan TB untuk penginapan (P) melebihi skala 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan											
	S:TB	S:TB	S:TB	S:TB	S:TB	S:TB	S:TB	S:TB	S: TB	S: TB	S: TB	S: TB
	P:TB	P:TB	P:TB	P:TB	P:TB	P:TB	P:TB	P:TB	P: TB	P: TB	P: TB	P: TB
Memastikan perkhidmatan pusat sumber mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan	INTAN telah mendapat skor purata penilaian sebanyak 6.72 untuk pusat sumber (PS) melebihi skala 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan.											
	6.67	6.82	6.76	6.75	6.68	6.67	6.68	6.70	6.70	6.70	6.80	6.75
Memastikan supaya semua aduan (A) dan pertanyaan (T) pelanggan INTAN: (i) diberikan akuan penerimaan dalam masa satu (1) hari bekerja; dan (ii) diselesaikan dalam masa 7 hari bekerja (kecuali aduan yang melibatkan perundangan) (iii) memastikan sekurang-kurangnya 85% aduan dapat diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja	Aduan selesai dalam tempoh 1 hari : 2 Aduan selesai dalam tempoh 3 hari : 4 Aduan selesai dalam tempoh 7 hari : TB Aduan melibatkan perundangan : TB											
	A: TB T: 26 %: 100	A: TB T: 16 %: 100	A: TB T: 25 %: 100	A: 1 T: 17 %: 100	A: TB T: 9 %: 100	A: 1 T: 20 %: 100	A: 1 T: 14 %: 100	A: 2 T: 17 % : 100	A: 1 T: 15 %: 100	A: TB T: 9 %: 100	A: TB T: 7 % : 100	A: TB T: 5 % : 100
(i) diberikan akuan penerimaan dalam masa selepas satu (1) hari bekerja; dan (ii) diselesaikan dalam masa selepas 7 hari bekerja (kecuali aduan yang melibatkan perundangan)	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB	A: TB T: TB

Nota: TB - Tidak Berkenaan