PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN INTAN 2014

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 2014 telah dimaklumkan secara atas talian menerusi Sistem ITIMS (INTAN Training Information an Management Sytem). 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 6.27 skor melebihi skor minima 5.5 pada skala 1-7 untuk penyampaian kursus											
	6.32	6.29	6.38	6.2	6.22	6.25	6.29	6.22	6.21	6.28	6.15	6.42
Memastikan pencapaian pretasi 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 6.25 untuk prestasi Jurulatih INTAN melebihi skala 5.5 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan											
	6.43	6.25	6.28	6.31	6.19	6.36	5.97	6.17	6.25	6.27	6.19	6.34
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 6.73 untuk sajian (S) dan 6.19 untuk penginapan (P) melebihi skala 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan											
	S: 6.33	S: 6.17	S: 6.08	S: 6.17	S: 5.64	S: 6.00	S: -	S: 6.11	S: 6.28	S: 6.28	S: 6.12	S: 6.14
	P: 6.70	P: 6.60	P: 6.43	P: 7.00	P: 3.38	P: 6.73	P: -	P: 6.00	P: -	P: -	P: 6.67	P: -
Memastikan perkhidmatan pusat sumber mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 5.2 pada skala 1-7 dalam penilaian kepuasan pelanggan	PS: -	PS:5.00	PS: -	PS:5.10	PS:3.05	PS:6.07	PS: -	PS:5.97	PS:5.49	PS: -	PS: -	PS: -
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 14 hari bekerja (kecuali aduan yang melibatkan perundangan)	INTAN telah menerima sebanyak 3 aduan (A) dan 112 pertanyaan (T). Sebanyak 3 aduan dan 112 pertanyaan telah diberikan akuan penerimaan dalam satu (1) hari bekerja dan diselesaikan dalam masa 14 hari bekerja (kecuali aduan yang melibatkan perundangan)											
	A: - T: 16	A: 1 T: 18	A: - T: 8	A: - T: 14	A: 1 T: 11	A: - T: 5	A: - T: 6	A:1 T:12	A: - T: 13	A: - T: 6	A: - T: 3	A: - T: 1
(i) diberikan akuan penerimaan dalam masa selepas satu (1) hari bekerja; dan (ii) diselesaikan dalam masa selepas 14 hari bekerja (kecuali aduan yang melibatkan perundangan)	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T: -	A: - T : -