

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
INSTITUT SOSIAL MALAYSIA
JANUARI 2010**

Jenis Perkhidmatan	Purata (skor)	Menepati Standard Piagam		Tidak Menepati Standard Piagam	
		Pencapaian	Pencapaian	Pencapaian	Pencapaian
Piawaian Kurikulum Menepati Objektif Kursus	5.0	5.8		0	
Keberkesanan Piawaian Latihan	5.0	6.0		0	
Jenis Perkhidmatan	Bilangan Keseluruhan	Menepati Standard Piagam (3 hari bekerja)		Tidak Menepati Standard Piagam (Lebih 3 hari bekerja)	
		Bil	%	Bil	%
Pengurusan Aduan/Komen/ Pertanyaan	13	12	92.3	1	7.7