

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan ILKAP  
Bagi 1 Januari 2011 hingga 31 Disember 2011**

**1. Menjalankan Kursus**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
a) Merancang dan melaksanakan projek latihan yang berkualiti mengikut kurikulum yang ditetapkan	108	100	0	0	108
b) Menjalankan tidak kurang dari 80% kursus yang dirancang setiap tahun	108	100	0	0	108
c) Menyampaikan maklumat berkaitan dengan jadual program latihan tidak lewat dari sebulan sebelum latihan dilaksanakan	108	100	0	0	108
d) Menyediakan tenaga pengajar yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang kursus yang akan dijalankan	680 (Semua tenaga pengajar yang dijemput perlu mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008)	100	0	0	680

## 2. Kemudahan peserta yang menghadiri kursus

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
e) Menyediakan bahan rujukan yang komprehensif dan terkini	18,823 (Semua bahan rujukan adalah komprehensif dan terkini dan telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008)	100	0	0	18,417
f) Memastikan prasarana latihan dan semua keperluan peralatan latihan berfungsi dengan baik dan siap untuk digunakan sebelum kursus bermula dan pada setiap masa kursus berjalan	Semua prasarana latihan dan keperluan peralatan latihan berfungsi dengan baik dan telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008	100	0	0	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008
g) Menyediakan persekitaran pembelajaran yang sesuai, selesa dan kondusif	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008	100	0	0	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008

### 3. Pengurusan pentadbiran ILKAP

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
h) Memastikan tuntutan segala pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari	1,545	100	0	0	1,545
i) Memastikan bahawa semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh 48 jam	121	100	0	0	121