

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan ILKAP
Bagi 1 Januari 2021**

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	21	100	0	0	21
b) Menjalankan tidak kurang dari 90% kursus yang dirancang setiap tahun	21	100	0	0	21
c) Menyampaikan maklumat berkaitan dengan jadual program latihan tidak lewat dari sebulan sebelum latihan dilaksanakan	21	100	0	0	21
d) Menyediakan tenaga pengajar yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang kursus yang akan dijalankan	106	100	0	0	106

2. Kemudahan peserta yang menghadiri kursus

e) Menyediakan bahan rujukan yang komprehensif dan terkini	24,792	100	0	0	24,792
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		100	0	0	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2015
g) Menyediakan persekitaran pembelajaran yang sesuai, selesa dan kondusif		100	0	0	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2015

3. Pengurusan pentadbiran ILKAP

h) Memastikan tuntutan segala pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari	6	100%	0	0%	0.00%
i) Memastikan bahawa semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh 48 jam	4	57.14%	3	42.86%	7