

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan APN
Bagi 1 Januari 2026 hingga 30 April 2026**

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	26	100	0	0	26
b) Menjalankan tidak kurang dari 90% kursus yang dirancang setiap tahun	26	100	0	0	26
c) Menyampaikan maklumat berkaitan dengan jadual program latihan tidak lewat dari sebulan sebelum latihan dilaksanakan	26	100	0	0	26
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	25,414	100	0	0	25,414
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	0	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	0	100	0	0	Telah mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2015

3. Pengurusan pentadbiran APN

h) Memastikan tuntutan segala pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari	70	100%	0	0%	70
i) Memastikan bahawa semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh 48 jam	23	100%	0	0%	23