

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan ILKAP
Bagi 1 Januari 2014 hingga 31 Disember 2014**

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 | 98 | 100 | 0 | 0 | 98 |
| b) Menjalankan tidak kurang dari 80% kursus yang dirancang setiap tahun | 98 | 100 | 0 | 0 | 98 |
| c) Menyampaikan maklumat berkaitan dengan jadual program latihan tidak lewat dari sebulan sebelum latihan dilaksanakan | 98 | 100 | 0 | 0 | 98 |
| d) Menyediakan tenaga pengajar yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang kursus yang akan dijalankan | 633 (Semua tenaga pengajar yang dijemput perlu mencapai skor purata tidak kurang daripada 4 sepertimana yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2008) | 100 | 0 | 0 | 633 |

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 | 19,239 (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 | 19,239 |
| 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 | | JumlahPerkhidmatan |
|---|--|---------------------|--|---------------------|--------------------|
| | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Melebihi Standard | % Melebihi Standard | |
| h) Memastikan tuntutan segala pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari | 1,211 | 100 | 0 | 0 | 1,211 |
| i) Memastikan bahawa semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh 48 jam | 421 | 100 | 0 | 0 | 421 |