

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan ILKAP
Bagi 1 Januari 2020 hingga 31 Disember 2020**

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 | 21 | 100% | 0 | 0% | 111 |
| i) Memastikan bahawa semua pertanyaan dan aduan diberi maklum balas dalam tempoh 48 jam | 16 | 80% | 3 | 20% | 20 |