	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Mac 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	10.04.2017	1/8	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga Mac 2017

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Kursus dan Latihan	86
2	Khidmat Rundingan	98
3	Pasport Keselamatan	86
4	Peperiksaan dan Persijilan	99.7
5	Pertanyaan dan Aduan	100
6	Pengeluaran Resit	98
Keseluruhan		95

Kursus dan Latihan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengesahan pendaftaran kursus berjadual dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan kursus dikemukakan.	Januari	77	77	0	100
	Februari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
JUMLAH		260	260	0	100
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	77	70	7	91
	Februari	85	75	10	88
	Mac	98	32	66	33
JUMLAH		260	177	83	68
Memastikan prasarana latihan dan semua keperluan serta peralatan latihan berfungsi dengan baik dan dalam keadaan siap sedia untuk digunakan dalam tempoh satu (1) hari sebelum kursus bermula.	Januari	77	77	0	100
	Februari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
JUMLAH		260	260	0	100
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	77	77	0	100
	Februari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
JUMLAH		260	260	0	100



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Mac 2017

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-12


10.04.2017

3/8

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	Januari	23	6	17	26	
	Februari	27	7	20	26	
	Mac	58	20	38	34	
JUMLAH		108	33	75	31	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			1,148	990	158	86

Khidmat Rundingan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memastikan sebut harga diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	Januari	17	17	0	100	
	Februari	8	8	0	100	
	Mac	16	16	0	100	
JUMLAH		41	41	0	100	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan seawat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
	Februari	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
	Mac	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
JUMLAH		0	0	0	0	
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	48	45	3	94	
	Februari	15	15	0	100	
	Mac	51	51	0	100	
JUMLAH		114	111	3	97	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			155	152	3	98


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Mac 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.04.2017	5/8

Pasport Keselamatan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan Kad Pasport Keselamatan NIOSH bagi kursus berjadual dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas tarikh penilaian.	Januari	3,014	2,579	435	86
	Februari	960	808	152	84
	Mac	1,210	1,049	161	87
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		5,184	4,436	748	86


Peperiksaan dan Persijilan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan keputusan peperiksaan diumumkan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh peperiksaan.	Januari	70	70	0	100
	Februari	64	64	0	100
	Mac	209	208	1	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		343	342	1	99.7

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Mac 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.04.2017	6/8

Pengeluaran Resit

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran resit dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	Januari	5,261	5,142	119	98
	Februari	5,336	5,230	106	98
	Mac	6,267	6,142	125	98
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		16,864	16,514	350	98

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Mac 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.04.2017	7/8

Pertanyaan dan Aduan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memberi maklum balas kepada pelanggan terhadap setiap pertanyaan bertulis melalui e-mail dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	Januari	73	73	0	100	
	Februari	71	71	0	100	
	Mac	75	75	0	100	
JUMLAH		219	219	0	100	
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Januari	2	2	0	100	
	Februari	2	2	0	100	
	Mac	2	2	0	100	
JUMLAH		6	6	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			225	225	0	100