

	<b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b>		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mei 2018		
	<b>No. Dokumen</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Muka Surat</b>
	CCAR-16-12	08.06.2017	1/14

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Mei 2018.

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	95
2	Khidmat Rundingan	99
3	Peperiksaan dan Persijilan	94
4	Kewangan	95
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	<b>Keseluruhan</b>	<b>97</b>

## Program Latihan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	98	90	8	92
	Febuari	90	81	9	90
	Mac	105	61	44	58
	April	112	72	40	64
	Mei	116	107	9	92
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>521</b>	<b>411</b>	<b>110</b>	<b>79</b>

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
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	98	98	0	100	
	Febuari	90	90	0	100	
	Mac	105	105	0	100	
	April	112	112	0	100	
	Mei	116	116	0	100	
	Jun					
	Julai					
	Ogos					
	September					
	Oktober					
	November					
	Disember					
<b>JUMLAH</b>		<b>521</b>	<b>521</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	

Tempoh Masa dan Piawaian 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	1,362	1,336	26	98
	Febuari	1,430	1,395	35	98
	Mac	1,650	1,632	18	99
	April	1,590	1,548	42	97
	Mei	1,556	1,459	97	94
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>7,588</b>	<b>7,370</b>	<b>218</b>	<b>97</b>

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil program latihan dapat dimuat turun oleh peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	98	98	0	100
	Febuari	90	90	0	100
	Mac	105	105	0	100
	April	112	112	0	100
	Mei	116	116	0	100
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>521</b>	<b>521</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil program latihan 'in-house' dapat dimuat turun oleh peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	Januari	120	86	34	72
	Febuari	71	53	18	75
	Mac	202	169	33	84
	April	200	175	25	88
	Mei	185	165	20	89
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>778</b>	<b>648</b>	<b>130</b>	<b>83</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN</b>		<b>9,929</b>	<b>9,471</b>	<b>458</b>	<b>95</b>

### Khidmat Rundingan

Tempoh Masa dan Piawaian 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	25	25	0	100
	Febuari	10	10	0	100
	Mac	11	10	1	91
	April	19	19	0	100
	Mei	13	13	0	100
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>78</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>99</b>

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	0	0	0	0
	Febuari	0	0	0	0
	Mac	0	0	0	0
	April	42	42	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>42</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>100</b>



Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	55	53	2	96
	Febuari	40	39	1	98
	Mac	55	55	0	100
	April	41	41	0	100
	Mei	18	18	0	100
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>209</b>	<b>206</b>	<b>3</b>	<b>99</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN</b>		<b>329</b>	<b>325</b>	<b>4</b>	<b>99</b>

## Peperiksaan dan Persijilan

Tempoh Masa dan Piawaian 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	136	135	1	99
	Febuari	140	139	1	99
	Mac	92	84	8	91
	April	101	98	3	97
	Mei	77	59	18	77
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN</b>		<b>546</b>	<b>515</b>	<b>31</b>	<b>94</b>

## Kewangan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran resit dibuat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh bayaran dikenalpasti.	Januari	5,534	5,195	339	94
	Febuari	5,284	5,020	264	95
	Mac	5,822	5,530	292	95
	April	5,749	5,460	289	95
	Mei	5,087	4,832	255	95
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN</b>		<b>27,476</b>	<b>26,037</b>	<b>1,439</b>	<b>95</b>

## Pertanyaan dan Aduan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan setiap aduan dan pertanyaan diberi maklum balas kepada pelanggan dalam tempoh lapan (8) jam waktu bekerja.	Januari	36	36	0	100
	Febuari	87	87	0	100
	Mac	121	121	0	100
	April	131	131	0	100
	Mei	67	67	0	100
	Jun				
	Julai				
	Ogos				
	September				
	Oktober				
	November				
	Disember				
<b>JUMLAH</b>		<b>442</b>	<b>442</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memastikan hasil siasatan aduan diselesaikan dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Januari	0	0	0	0	
	Febuari	3	3	0	100	
	Mac	0	0	0	0	
	April	1	1	0	100	
	Mei	0	0	0	0	
	Jun					
	Julai					
	Ogos					
	September					
	Oktober					
	November					
	Disember					
<b>JUMLAH</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	
<b>JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN</b>		<b>446</b>	<b>446</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	