
	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	1/13

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Julai 2020.

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	100
2	Khidmat Rundingan	100
3	Peperiksaan dan Persijilan	100
4	Kewangan	94
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	99

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	2/13

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	128	127	1	99
	Febuari	191	189	2	99
	Mac	117	116	1	99
	April	1	1	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun	49	54	-5	110
	Julai	244	277	-33	114
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		730	764	-34	105

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	128	127	1	99
	Febuari	191	189	1	99
	Mac	117	116	1	99
	April	1	1	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun	49	54	-5	110
	Julai	244	247	-3	101
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		730	734	-5	100

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	1,805	1,805	0	100
	Febuari	2,029	2,029	0	100
	Mac	1,142	1,142	0	100
	April	0	0	0	0
	Mei	0	0	0	0
	Jun	501	501	0	100
	Julai	1,467	1,467	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		6,944	6,944	0	100

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	3,614	3,614	0	100
	Febuari	4,568	4,568	0	100
	Mac	2,922	2,922	0	100
	April	15	15	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun	922	922	0	100
	Julai	1,115	1,115	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		13,156	13,156	0	100

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	1,133	1,133	0	100
	Febuari	1,979	1,979	0	100
	Mac	1,160	1,160	0	100
	April	0	0	0	0
	Mei	0	0	0	0
	Jun	158	158	0	100
	Julai	193	193	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		4,623	4,623	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		26,183	26,221	-39	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	7/13

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	13	13	0	100
	Febuari	20	20	0	100
	Mac	36	36	0	100
	April	2	2	0	100
	Mei	12	12	0	100
	Jun	14	14	0	100
	Julai	14	14	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		111	111	0	100

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	0	0	0	0
	Mei	0	0	0	0
	Jun	0	0	0	0
	Julai	0	0	0	0
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		0	0	0	0



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020

No. Dokumen

Tarikh


Muka Surat

CCAR-16-12

10.08.2020


9/13

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	13	13	0	100	
	Febuari	20	20	0	100	
	Mac	36	36	0	100	
	April	2	2	0	100	
	Mei	12	12	0	100	
	Jun	14	14	0	100	
	Julai	14	14	0	100	
	Ogos	0	0	0	0	
	September	0	0	0	0	
	Oktober	0	0	0	0	
	November	0	0	0	0	
	Disember	0	0	0	0	
JUMLAH		111	111	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			222	222	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	10/13


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	134	134	0	100
	Febuari	184	184	0	100
	Mac	94	94	0	100
	April	3	3	0	100
	Mei	3	3	0	100
	Jun	5	5	0	100
	Julai	179	176	3	98
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		602	599	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	11/13

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	9,425	8,859	566	94	
	Febuari	10,247	9,734	513	95	
	Mac	5,247	4,932	315	94	
	April	610	573	37	94	
	Mei	1,188	1,109	79	93	
	Jun	5,019	4,717	302	94	
	Julai	9,459	8,796	663	93	
	Ogos	0	0	0	0	
	September	0	0	0	0	
	Oktober	0	0	0	0	
	November	0	0	0	0	
	Disember	0	0	0	0	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			41,195	38,720	2,475	94

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.08.2020	12/13

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	92	92	0	100
	Febuari	95	95	0	100
	Mac	66	66	0	100
	April	51	51	0	100
	Mei	98	98	0	100
	Jun	171	171	0	100
	Julai	77	77	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		650	650	0	100

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	2	2	0	100	
	Febuari	1	1	0	100	
	Mac	0	0	0	0	
	April	0	0	0	0	
	Mei	0	0	0	0	
	Jun	0	0	0	0	
	Julai	0	0	0	0	
	Ogos	0	0	0	0	
	September	0	0	0	0	
	Oktober	0	0	0	0	
	November	0	0	0	0	
	Disember	0	0	0	0	
JUMLAH		3	3	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			653	653	0	100