	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2019		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.05.2019	1/14	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan April 2019.

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	100
2	Khidmat Rundingan	87
3	Peperiksaan dan Persijilan	73
4	Kewangan	96
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	91

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	156	149	7	96
	Febuari	127	121	6	95
	Mac	219	212	7	97
	April	189	181	8	96
	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		691	663	28	96

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	156	156	0	100
	Febuari	127	127	0	100
	Mac	219	219	0	100
	April	189	189	0	100
	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		691	691	0	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	1,182	1,182	0	100
	Febuari	917	917	0	100
	Mac	1,279	1,259	20	98
	April	1,689	1,666	23	99
	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		5,067	5,024	43	99

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	3,239	3,239	0	100
	Febuari	2,503	2,503	0	100
	Mac	4,597	4,597	0	100
	April	4,624	4,624	0	100
	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		14,963	14,963	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	259	259	0	100
	Febuari	303	303	0	100
	Mac	1,931	1,931	0	100
	April	1,797	1,797	0	100
	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		4,290	4,290	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		25,702	25,631	71	100


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.05.2019	7/14

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	23	23	0	100
	Febuari	18	17	1	94
	Mac	16	16	0	100
	April	28	27	1	96
	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		85	83	2	98


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	3	3	0	100
	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

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	32	21	11	66
	Febuari	41	31	10	76
	Mac	56	48	8	86
	April	44	41	3	93
	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		173	141	32	82
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		261	227	34	87

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.05.2019	10/14


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	81	81	0	100
	Febuari	45	44	1	98
	Mac	98	98	0	100
	April	208	92	116	44
	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 KESELURUHAN PENCAPAIAN		432	315	117	73

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.05.2019	11/14

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	8,060	7,737	323	96
	Febuari	7,226	6,935	291	96
	Mac	8,126	7,803	323	96
	April	8,807	8,455	352	96
	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 KESELURUHAN PENCAPAIAN		32,219	30,930	1,289	96

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.05.2019	12/14

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	109	109	0	100
	Febuari	52	52	0	100
	Mac	95	95	0	100
	April	284	284	0	100
	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		540	540	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	3	3	0	100
	Febuari	5	5	0	100
	Mac	7	7	0	100
	April	4	4	0	100
	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		19	19	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		559	559	0	100