

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2015

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-15-11

08.12.2015

1/4

**Kursus dan Latihan**

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengesahan kursus yang akan dijalankan dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu sebelum kursus bermula.	572	100	0	0	572
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	572	100	0	0	572
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.	565	99	7	1	572
Memastikan pengeluaran inbois cukai dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	5514	98	113	2	5627

### Khidmat Rundingan


NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan sebut harga diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	6	100	0	0	6
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas tarikh draf laporan dipersetujui oleh pelanggan.	Tiada draf laporan	Tiada draf laporan	Tiada draf laporan	Tiada draf laporan	Tiada draf laporan

### Pasport Keselamatan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan Kad Pasport Keselamatan NIOSH dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penilaian.	3518	89	451	11	3969

### Peperiksaan dan Persijilan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan keputusan peperiksaan diumumkan dalam tempoh lima (5) minggu dari tarikh peperiksaan.	154	100	0	0	154
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	4845	94	286	6	5131

	<b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b>		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2015		
	<b>No. Dokumen</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Muka Surat</b>
	CCAR-15-11	08.12.2015	4/4

### Pertanyaan dan Aduan

<b>NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN</b>	<b>Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan</b>		<b>Jumlah Perkhidmatan</b>
	<b>Jumlah Menepati Standard</b>	<b>% Menepati Standard</b>	<b>Jumlah Tidak Menepati Standard</b>	<b>% Tidak Menepati Standard</b>	
Memberi maklum balas terhadap setiap pertanyaan pelanggan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	68	100	0	0	68
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Tiada aduan	Tiada aduan	Tiada aduan	Tiada aduan	Tiada aduan