
	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.01.2020	1/13	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Disember 2019.


No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	99
2	Khidmat Rundingan	95
3	Peperiksaan dan Persijilan	86
4	Kewangan	96
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	95

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.01.2020	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	156	149	7	96
	Febuari	127	121	6	95
	Mac	219	212	7	97
	April	189	181	8	96
	Mei	162	159	3	98
	Jun	123	122	1	99
	Julai	208	208	0	100
	Ogos	180	174	6	97
	September	183	177	6	97
	Oktober	207	203	4	98
	November	177	175	2	99
	Disember	124	123	1	99
JUMLAH		2,055	2,004	51	98


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	162	162	0	100
	Jun	123	123	0	100
	Julai	208	208	0	100
	Ogos	180	180	0	100
	September	183	183	0	100
	Oktober	207	207	0	100
	November	177	177	0	100
	Disember	124	124	0	100
JUMLAH		2,055	2,055	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.01.2020	4/13

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	1,457	1,416	41	97
	Jun	757	757	0	100
	Julai	1,669	1,615	54	97
	Ogos	1,555	1,555	0	100
	September	1,590	1,284	306	81
	Oktober	2,235	2,154	81	96
	November	1,982	1,982	0	100
	Disember	1,483	1,475	8	99
JUMLAH		17,795	17,262	533	97

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	3,846	3,846	0	100
	Jun	2844	2844	0	100
	Julai	5,451	5,451	0	100
	Ogos	4,873	4,873	0	100
	September	5,196	5,196	0	100
	Oktober	5,987	5,987	0	1000
	November	4,824	4,824	0	100
	Disember	3,636	3,636	0	100
JUMLAH		51,620	51,620	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	1,641	1,641	0	100
	Jun	1,481	1,481	0	100
	Julai	2,573	2,573	0	100
	Ogos	2,372	2,372	0	100
	September	2,339	2,339	0	100
	Oktober	2,476	2,476	0	100
	November	2,179	2,179	0	100
	Disember	1,623	1,623	0	100
JUMLAH		20,974	20,974	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		94,499	93,915	584	99


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.01.2020	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	23	23	0	100
	Febuari	18	17	1	94
	Mac	16	16	0	100
	April	28	27	1	96
	Mei	17	17	0	100
	Jun	14	14	0	100
	Julai	68	68	0	100
	Ogos	27	27	0	100
	September	33	33	0	100
	Oktober	27	27	0	100
	November	9	9	0	100
	Disember	11	11	0	100
JUMLAH		291	289	2	99


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	30	29	1	97
	Jun	14	14	0	100
	Julai	68	68	0	100
	Ogos	27	27	0	100
	September	33	33	0	100
	Oktober	27	27	0	100
	November	9	9	0	100
	Disember	11	11	0	100
JUMLAH		392	359	33	92
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		686	651	35	95

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.01.2020	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	81	81	0	100
	Febuari	45	44	1	98
	Mac	98	98	0	100
	April	208	92	116	44
	Mei	166	115	51	69
	Jun	143	103	40	72
	Julai	227	200	27	88
	Ogos	216	203	13	94
	September	188	188	0	100
	Oktober	159	159	0	100
	November	164	164	0	100
	Disember	144	139	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		1,839	1,586	253	86

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.01.2020	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	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	8,414	8,077	337	96	
	Jun	7,634	7,174	460	94	
	Julai	10,702	10,167	535	95	
	Ogos	10,388	9,868	520	95	
	September	10,251	9,840	411	96	
	Oktober	10,816	10,382	434	96	
	November	8,574	8,230	344	96	
	Disember	7,500	7,200	300	96	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			106,498	101,868	4,630	96

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Disember 2019		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.01.2020	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	109	109	0	100
	Febuari	52	52	0	100
	Mac	95	95	0	100
	April	284	284	0	100
	Mei	96	96	0	100
	Jun	77	77	0	100
	Julai	114	114	0	100
	Ogos	106	106	0	100
	September	107	107	0	100
	Oktober	123	123	0	100
	November	77	77	0	100
	Disember	52	52	0	100
JUMLAH		1,292	1,292	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	1	1	0	100
	Jun	0	0	0	0
	Julai	4	4	0	100
	Ogos	3	3	0	100
	September	3	3	0	100
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	1	1	0	100
JUMLAH		31	31	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		1,323	1,323	0	100