

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – September 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-09

10.10.2016

1/5

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 pendaftaran kursus berjadual dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan kursus dikemukakan.	42	100	0	0	42
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	42	100	0	0	42
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.	37	88	5	12	42
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus	40	95	2	5	42
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	13	72	5	28	18

Pengeluaran Resit

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 pengeluaran resit dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	4621	98	94	2	4715

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 tiga (3) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	12	100	0	0	12
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	1	100	0	0	1

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – September 2016		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-09	10.10.2016	3/5

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 sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	40	100	0	0	40

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 satu (1) hari bekerja dari tarikh penilaian.	2341	91	232	9	2573

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – September 2016		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
CCAR-16-09	10.10.2016	4/5	

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 empat (4) minggu dari tarikh peperiksaan.	82	99	1	1	83

Pertanyaan dan Aduan

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	
Memberi maklum balas kepada pelanggan terhadap setiap pertanyaan bertulis melalui e-mail dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	60	100	0	0	60
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	-	-	-	-	-