	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – April 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.05.2017	1/8	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga April 2017


No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Kursus dan Latihan	82
2	Khidmat Rundingan	93
3	Pasport Keselamatan	87
4	Peperiksaan dan Persijilan	99.6
5	Pengeluaran Resit	98
6	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	93

Kursus dan Latihan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengesahan pendaftaran kursus berjadual dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan kursus dikemukakan.	Januari	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
JUMLAH		354	354	0	100
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	77	70	7	91
	Febuari	85	75	10	88
	Mac	98	32	66	33
	April	94	21	73	22
JUMLAH		354	198	156	56
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	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
JUMLAH		354	354	0	100


Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
JUMLAH		354	354	0	100
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	Januari	23	6	17	26
	Febuari	27	7	20	26
	Mac	58	20	38	34
	April	77	12	65	16
JUMLAH		185	45	140	24

JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		1,601	1,305	296	82
--------------------------------------	--	--------------	--------------	------------	-----------

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – April 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.05.2017	4/8

Khidmat Rundingan

Norma Masa dan Piawai 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	17	17	0	100	
	Febuari	8	8	0	100	
	Mac	16	16	0	100	
	April	15	15	0	100	
JUMLAH		56	56	0	100	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan seawat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	0	0	0	0	
	Febuari	0	0	0	0	
	Mac	0	0	0	0	
	April	3	1	2	33	
JUMLAH		3	1	2	0	
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	48	45	3	94	
	Febuari	15	15	0	100	
	Mac	51	51	0	100	
	April	31	22	9	71	
JUMLAH		145	133	12	92	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			204	190	14	93


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – April 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.05.2017	5/8	

Pasport Keselamatan

Norma Masa dan Piawai 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	3,014	2,579	435	86
	Febuari	960	808	152	84
	Mac	1,210	1,049	161	87
	April	1,148	1,077	71	94
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		6,332	5,513	819	87


Peperiksaan dan Persijilan

Norma Masa dan Piawai 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	70	70	0	100
	Febuari	64	64	0	100
	Mac	209	208	1	100
	April	111	110	1	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		454	452	2	99.6

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – April 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.05.2017	6/8	

Pengeluaran Resit

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran resit dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	Januari	5,261	5,142	119	98
	Febuari	5,336	5,230	106	98
	Mac	6,267	6,142	125	98
	April	5,253	5,148	105	98
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		22,117	21,662	455	98

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – April 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.05.2017	7/8	

Pertanyaan dan Aduan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memberi maklum balas kepada pelanggan terhadap setiap pertanyaan bertulis melalui e-mail dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	Januari	73	73	0	100	
	Febuari	71	71	0	100	
	Mac	75	75	0	100	
	April	45	45	0	100	
JUMLAH		264	264	0	100	
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Januari	2	2	0	100	
	Febuari	2	2	0	100	
	Mac	2	2	0	100	
	April	0	0	0	0	
JUMLAH		6	6	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			270	270	0	100