	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Februari 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	08.03.2017	1/5	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga Februari 2017


No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Kursus dan Latihan	92
2	Khidmat Rundingan	97
3	Pasport Keselamatan	85
4	Peperiksaan dan Persijilan	100
5	Pertanyaan dan Aduan	100
6	Pengeluaran Resit	98
Keseluruhan		95

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
	Februari	85	85	0	100
JUMLAH		162	162	0	100
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	77	70	7	91
	Februari	85	75	10	88
JUMLAH		162	145	17	90
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
	Februari	85	85	0	100
JUMLAH		162	162	0	100
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	77	77	0	100
	Februari	85	85	0	100
JUMLAH		162	162	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
	Februari	27	7	20	26
JUMLAH		50	13	37	26
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		698	644	54	92

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	
	Februari	8	8	0	100	
JUMLAH		25	25	0	100	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan seawat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
	Februari	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada	
JUMLAH		0	0	0	0	
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	48	45	3	94	
	Februari	15	15	0	100	
JUMLAH		63	60	3	95	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			88	85	3	97


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Februari 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.03.2017	4/5

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
	Februari	960	808	152	84
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		3,974	3,387	587	85

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
	Februari	64	64	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		134	134	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – Februari 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.03.2017	5/5

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
	Februari	5,336	5,230	106	98
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		10,597	10,372	225	98

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
	Februari	71	71	0	100
JUMLAH		144	144	0	100
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Januari	2	2	0	100
	Februari	Tiada	Tiada	Tiada	Tiada
JUMLAH		2	2	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		146	146	0	100