

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-07

14.08.2013

1/3

**Kursus dan Latihan**

<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>	
Memastikan pengesahan kursus yang akan dijalankan dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu sebelum kursus bermula.	426	100%	0	0%	426
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	426	100%	0	0%	426
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.	418	98%	8	2%	426
Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	5992	97%	185	3%	6177



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-07

14.08.2013

2/3

**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.	32	100%	0	0%	32
Memastikan laporan akhir diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh selewat-lewatnya enam (6) minggu selepas tarikh draf laporan dipersetujui oleh pelanggan.	-	-	-	-	-

**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.	2042	86%	326	14%	2368

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-07

14.08.2013

3/3

**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 enam (6) minggu dari tarikh peperiksaan.	123	100%	0	0%	123
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	1331	85%	85	5%	1570

**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 terhadap setiap pertanyaan dan aduan pelanggan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	29	100%	0	0%	29