

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-11

12.12.2013

1/3

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 kursus yang akan dijalankan dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu sebelum kursus bermula.	439	100%	0	0%	439
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	439	100%	0	0%	439
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.	429	98%	10	2%	439
Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	5076	97%	157	3%	5233

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-11

12.12.2013

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.	18	100%	0	0%	18
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.	2238	89%	286	11%	2524

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-11

12.12.2013

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.	118	100%	0	0%	118
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	3583	82%	810	18%	4393

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.	26	100%	0	0%	26