



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mei 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-05

08.06.2016

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.  | 40  | 100                 | 0  | 0                         | 40                  |
| Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.  | 40  | 100                 | 0  | 0                         | 40                  |
| 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. | 36  | 90                  | 4  | 10                        | 40                  |
| Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus   | 32  | 80                  | 8  | 20                        | 40                  |
| Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.  | 34  | 69                  | 15   | 31                        | 49                  |

**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. | 5422  | 98                  | 101  | 2                         | 5523                |

**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. | 16  | 100                 | 0  | 0                         | 16                  |
| Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.    | 80  | 100                 | 0  | 0                         | 80                  |


|   |   |               |                   |
|---|---|---------------|-------------------|
|  | <b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b> |               |                   |
|   | Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mei 2016              |               |                   |
|   | <b>No. Dokumen</b>  | <b>Tarikh</b> | <b>Muka Surat</b> |
|   | CCAR-16-05  | 08.06.2016    | 3/5               |

### 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 sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel. | 32  | 100                 | 0  | 0                         | 32                  |

### 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. | 2862  | 97                  | 103  | 3                         | 2965                |

|   |   |               |                   |
|---|---|---------------|-------------------|
|  | <b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b> |               |                   |
|   | Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mei 2016              |               |                   |
|   | <b>No. Dokumen</b>  | <b>Tarikh</b> | <b>Muka Surat</b> |
|   | CCAR-16-05  | 08.06.2016    | 4/5               |

### Peperiksaan dan Persijilan

| <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 keputusan peperiksaan diumumkan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh peperiksaan. | 166  | 100                        | 0   | 0                                | 166                        |

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mei 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-05

08.06.2016

5/5

**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. | 77  | 100                 | 0  | 0                         | 77                  |
| Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.                                    | 2   | 67                  | 1  | 33                        | 3                   |