	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Oktober 2018		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	09.11.2018	1/13	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Oktober 2018.

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	96
2	Khidmat Rundingan	97
3	Peperiksaan dan Persijilan	96
4	Kewangan	95
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	97

Program Latihan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	98	90	8	92
	Febuari	90	81	9	90
	Mac	105	61	44	58
	April	112	72	40	64
	Mei	116	107	9	92
	Jun	70	64	6	91
	Julai	114	94	20	82
	Ogos	93	77	16	83
	September	90	73	17	81
	Oktober	110	110	0	100
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		998	829	169	83

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
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	98	98	0	100
	Febuari	90	90	0	100
	Mac	105	105	0	100
	April	112	112	0	100
	Mei	116	116	0	100
	Jun	70	70	0	100
	Julai	114	114	0	100
	Ogos	93	93	0	100
	September	90	90	0	100
	Oktober	110	110	0	110
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		998	998	0	100

Tempoh Masa dan Piawaian 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	1,362	1,336	26	98
	Febuari	1,430	1,395	35	98
	Mac	1,650	1,632	18	99
	April	1,590	1,548	42	97
	Mei	1,556	1,459	97	94
	Jun	810	790	20	98
	Julai	1,408	1,381	27	98
	Ogos	1,128	1,103	25	98
	September	1,005	969	36	96
	Oktober	1,248	1,152	96	92
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		13,187	12,765	422	97

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil program latihan dapat dimuat turun oleh peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	98	98	0	100
	Febuari	90	90	0	100
	Mac	105	105	0	100
	April	112	112	0	100
	Mei	116	116	0	100
	Jun	70	70	0	100
	Julai	114	114	0	100
	Ogos	93	93	0	100
	September	90	90	0	100
	Oktober	110	110	0	100
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		998	998	0	100

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil program latihan 'in-house' dapat dimuat turun oleh peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	Januari	120	86	34	72
	Febuari	71	53	18	75
	Mac	202	169	33	84
	April	200	175	25	88
	Mei	185	165	20	89
	Jun	130	116	14	89
	Julai	195	179	16	92
	Ogos	191	191	0	100
	September	177	177	0	100
	Oktober	217	217	0	100
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		1,688	1,528	160	91
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		17,869	17,118	751	96

Khidmat Rundingan


Tempoh Masa dan Piawaian 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	25	25	0	100
	Febuari	10	10	0	100
	Mac	11	10	1	91
	April	19	19	0	100
	Mei	13	13	0	100
	Jun	15	14	1	93
	Julai	23	23	0	100
	Ogos	19	19	0	100
	September	15	15	0	100
	Oktober	22	21	1	95
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		172	169	3	98

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	0	0	0	0
	Febuari	0	0	0	0
	Mac	0	0	0	0
	April	42	42	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun	0	0	0	0
	Julai	0	0	0	0
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		42	42	0	100

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	55	53	2	96
	Febuari	40	39	1	98
	Mac	55	55	0	100
	April	41	41	0	100
	Mei	18	18	0	100
	Jun	32	25	7	78
	Julai	65	65	0	100
	Ogos	44	40	4	91
	September	49	45	4	92
	Oktober	53	51	2	96
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		452	432	20	96
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		666	643	23	97

Peperiksaan dan Persijilan

Tempoh Masa dan Piawaian 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	136	135	1	99
	Febuari	140	139	1	99
	Mac	92	84	8	91
	April	101	98	3	97
	Mei	77	59	18	77
	Jun	59	57	2	97
	Julai	94	92	2	98
	Ogos	116	113	3	97
	September	109	106	3	97
	Oktober	114	111	3	97
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		1,038	994	44	96

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Oktober 2018		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	09.11.2018	11/13

Kewangan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran resit dibuat dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh bayaran dikenalpasti.	Januari	5,534	5,195	339	94
	Febuari	5,284	5,020	264	95
	Mac	5,822	5,530	292	95
	April	5,749	5,460	289	95
	Mei	5,087	4,832	255	95
	Jun	4,617	4,386	231	95
	Julai	8,477	8,053	424	95
	Ogos	7,076	6,722	354	95
	September	6,529	6,137	392	94
	Oktober	7,285	6,775	510	93
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		61,460	58,110	3,350	95

Pertanyaan dan Aduan

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan setiap aduan dan pertanyaan diberi maklum balas kepada pelanggan dalam tempoh lapan (8) jam waktu bekerja.	Januari	36	36	0	100
	Febuari	87	87	0	100
	Mac	121	121	0	100
	April	131	131	0	100
	Mei	67	67	0	100
	Jun	68	68	0	100
	Julai	66	66	0	100
	Ogos	75	75	0	100
	September	104	104	0	100
	Oktober	150	150	0	100
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		905	905	0	100

Tempoh Masa dan Piawaian Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan hasil siasatan aduan diselesaikan dan dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Januari	0	0	0	0
	Febuari	3	3	0	100
	Mac	0	0	0	0
	April	1	1	0	100
	Mei	0	0	0	0
	Jun	0	0	0	0
	Julai	4	4	0	100
	Ogos	0	0	0	0
	September	1	1	0	100
	Oktober	7	7	0	100
	November	0	0	0	0
	Disember	0	0	0	0
JUMLAH		16	16	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		921	921	0	100