
	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	10.05.2020	1/13	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan April 2020.

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Program Latihan	100
2	Khidmat Rundingan	100
3	Peperiksaan dan Persijilan	100
4	Kewangan	94
5	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	99

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.05.2020	2/13

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	128	127	1	99
	Febuari	191	189	2	99
	Mac	117	116	1	99
	April	1	1	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		437	433	4	99

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	128	127	1	99
	Febuari	191	189	1	99
	Mac	117	116	1	99
	April	1	1	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		437	433	3	99

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	1,805	1,805	0	100
	Febuari	2,029	2,029	0	100
	Mac	1,142	1,142	0	100
	April	0	0	0	0
	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		4,976	4,976	0	100

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	3,614	3,614	0	100
	Febuari	4,568	4,568	0	100
	Mac	2,922	2,922	0	100
	April	15	15	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		11,119	11,119	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	1,133	1,133	0	100
	Febuari	1,979	1,979	0	100
	Mac	1,160	1,160	0	100
	April	0	0	0	0
	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		4,272	4,272	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		21,241	21,233	7	100


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.05.2020	7/13

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	13	13	0	100
	Febuari	20	20	0	100
	Mac	36	36	0	100
	April	2	2	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		71	71	0	100


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	0	0	0	0
	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		0	0	0	0

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	13	13	0	100
	Febuari	20	20	0	100
	Mac	36	36	0	100
	April	2	2	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		71	71	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		142	142	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.05.2020	10/13


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	134	134	0	100
	Febuari	184	184	0	100
	Mac	94	94	0	100
	April	3	3	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 KESELURUHAN PENCAPAIAN		415	415	0	100

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.05.2020	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	9,425	8,859	566	94	
	Febuari	10,247	9,734	513	95	
	Mac	5,248	4,932	315	94	
	April	610	573	37	94	
	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 KESELURUHAN PENCAPAIAN			25,529	24,098	1,431	94

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2020		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	10.05.2020	12/13

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	92	92	0	100
	Febuari	95	95	0	100
	Mac	66	66	0	100
	April	51	51	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		304	304	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	2	2	0	100	
	Febuari	1	1	0	100	
	Mac	0	0	0	0	
	April	0	0	0	0	
	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		3	3	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			307	307	0	100