

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – September 2015

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-15-09

09.10.2015

1/4

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.	513	100	0	0	513
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	513	100	0	0	513
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.	503	98	10	2	513
Memastikan pengeluaran inbois cukai dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	5276	98	108	2	5384



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – September 2015

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-15-09

09.10.2015

2/4

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.	25	100	0	0	25
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas tarikh draf laporan dipersetujui oleh pelanggan.	Tiada laporan	Tiada laporan	Tiada laporan	Tiada laporan	Tiada laporan

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.	3726	90	404	10	4130

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 lima (5) minggu dari tarikh peperiksaan.	154	100	0	0	154
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	4483	96	179	4	4662

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 pelanggan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	97	100	0	0	97
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	4	100	0	0	4