

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Jun 2014

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-14-06

10.07.2014

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.	523	100	0	0	523
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	523	100	0	0	523
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.	516	99	7	1	523
Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	5910	98	121	2	6031

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.	31	100	0	0	31
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.	2752	64	1578	36	4330

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Jun 2014		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-14-06	10.07.2014	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 lima (5) minggu dari tarikh peperiksaan.	112	100	0	0	112
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	3813	88	518	12	4331

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.	96	100	0	0	96