

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – November 2014

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-14-11

05.12.2014

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.   | 544   | 100                 | 0  | 0                         | 544                 |
| Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.  | 544   | 100                 | 0  | 0                         | 544                 |
| 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. | 533   | 98                  | 11   | 2                         | 544                 |
| Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.  | 5514  | 98                  | 113  | 2                         | 5627                |

### 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.                               | 10  | 100                 | 0  | 0                         | 10                  |
| 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. | 3341  | 88                  | 466  | 12                        | 3807                |

### 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. | 122   | 99                  | 1  | 1                         | 123                 |
| Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.          | 5096  | 96                  | 199  | 4                         | 5295                |

### 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. | 84  | 100                 | 0  | 0                         | 84                  |