

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2015

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-15-07

10.08.2015

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.	360	100	0	0	360
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	360	100	0	0	360
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.	355	99	5	1	360
Memastikan pengeluaran inbois cukai dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	4404	98	90	2	4494

### 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.	24	100	0	0	24
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.	2661	86	451	14	3112

	<b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b>		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2015		
	<b>No. Dokumen</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Muka Surat</b>
	CCAR-15-07	10.08.2015	3/4

### 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.	87	100	0	0	87
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	2941	97	99	3	3040

	<b>NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH</b>		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Julai 2015		
	<b>No. Dokumen</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Muka Surat</b>
	CCAR-15-07	10.08.2015	4/4

### 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.	61	100	0	0	61
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	2	100	0	0	2