

## Status Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi November 2013

| Bil. | Piagam Pelanggan  | Bil Terima | Bil Proses | Peratus Pencapaian |
|------|---|------------|------------|--------------------|
| 1    | Menyiasat dan memberi maklum balas kepada setiap aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari  | 10         | 10         | 100%               |
| 2    | Memproses permohonan kelulusan rekabentuk jentera berperakuan kelayakan   |            |            |                    |
|      | i) Dandang stim dalam tempoh 60 hari  | 53         | 53         | 100%               |
|      | ii) Pengandung tekanan tak berapi dalam tempoh 20 hari  | 501        | 501        | 100%               |
| 3    | Kelulusan pendaftaran sebagai Pegawai Keselamatan Kesihatan (Safety and Health Officer) bagi setiap permohonan yang lengkap dalam tempoh 30 hari                      | 61         | 61         | 100%               |
| 4    | Memproses dan mengumumkan permohonan Orang Yang Kompeten (Competent Person) untuk menjalankan kerja Higen Industri dalam tempoh 30 hari                               | 230        | 216        | 94%                |
| 5    | Memproses dan memaklumkan keputusan permohonan lanjutan tempoh sahlaku kad/sijil perakuan kelayakan pengandung tekanan tak berapi / dandang stim dalam tempoh 60 hari | 6          | 4          | 67%                |
| 6    | Memproses dan meluluskan permohonan kebenaran memasang dan mengendalikan simpanan pukal dalam tempoh 15 hari  | 48         | 42         | 88%                |
| 7    | Memproses kelulusan permohonan kebenaran memasang talian paip dalam tempoh 14 hari  | 8          | 6          | 75%                |
| 8    | Memproses kelulusan permohonan kebenaran mengendalikan talian paip dalam tempoh 10 hari   | 8          | 3          | 38%                |
| 9    | Menjalankan pemeriksaan dan ujian hidrostatik ke atas talian paip dalam tempoh 14 hari  | 2          | 2          | 100%               |
| 10   | Memulakan siasatan kejuruteraan forensik selepas menerima pemberitahuan kemalangan / kejadian di tempat kerja dalam tempoh 48 jam                                     | 0          | 0          | 0%                 |
| 11   | Menyediakan laporan ringkas siasatan kejuruteraan forensik kepada pihak pengurusan atasan dari tarikh siasatan dijalankan dalam tempoh 2 hari                         | 0          | 0          | 0%                 |
| 12   | Memproses kelulusan permohonan pendaftaran Doktor Kesihatan Pekerjaan dalam tempoh 30 hari  | 13         | 13         | 100%               |
| 13   | Memberikan maklumbalas bagi setiap permohonan memberikan ceramah dan mengadakan pameran berkaitan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dalam tempoh 7 hari             | 6          | 6          | 100%               |
| 14   | Menyediakan resit bayaran di kaunter kepada setiap pelanggan yang membuat urusan bayaran dalam tempoh 10 minit  | 150        | 150        | 100%               |