

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OKTOBER
TAHUN 2012

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

| Bil | Janji | Menepati Tempoh Masa/Standard | | Tidak Menepati Masa/Standard Piagam | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----|---|-------------------------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------------|---|
| | | Piagam Pelanggan | | Pelanggan | | |
| | | Jumlah Menepati Standard | % Menepati Standard | Jumlah Tidak Menepati Standard | % Tidak Menepati Standard | |
| 1 | Pelanggan akan mula menerima perkhidmatan di Klinik Kesihatan/ Farmasi dalam masa 30 minit selepas pendaftaran atau kad diimbas.: | | | | | |
| | i) Klinik Kesihatan | | | | | |
| | ii) Farmasi | | | | | |
| | iii) > 75% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit | | | | | |
| 2 | Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut : | | | | | |
| | i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta . | 104 | 100% | 0% | 0 | |
| | ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 30 minit . | 1311 | 100% | 0.00% | 0 | |
| 3 | Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa : | | | | | |
| | - 3 hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan). | 22 | 100% | 0 | 0% | |
| | - 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP). | 12 | 100% | 0 | 0% | |
| 4 | Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi. | 33 | 100% | 0 | 0% | |
| 5 | Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ; | KJPKS 15 | 100%(15) | 0 | 0 | 17 (* 2 utk temujanji) |
| | i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan | Klinik - 30 | 100% (30) | 0 | 0% | 36 (*5 Masih dalam pengubahsuaian utk dapatkan) |
| | ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja . | | | | | |
| 6 | Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit. | 3 | 100% | 0 | 0 | |
| 7 | Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima. | 0 | 0 | 0 | 0 | Tiada kes |
| 8 | Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh 3 hari bekerja dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. | 5 | 83% | 1 | 17% | 6 |
| 9 | Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran. | | | | | |