

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI  
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	95284 preskripsi	98.42	1525 preskripsi	1.58	1
	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 <b>serta-merta</b> . ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>15 minit</b> .					
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa : - <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	11	100%	0	0%	11
	- 3 hari bekerja setelah menerima Sijil Analisa dari makmal yang mendapat pengiktirafan SAMM (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	6	100%	0	0%	6
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	91	100%	0	0%	91
5	Selepas menerima permohonan baru yang lengkap daripada pelanggan ;	Pembaharuan lesen hospital-1	100%	0	0%	7 (2 tunggu tarikh temujanji dari hospital)
	i. Lawatan ke premis pemohon bagi tujuan lesen hospital dan klinik akan dilakukan dalam masa <b>14 hari bekerja</b> .	pendaftaran klinik baru-3	100%	0	0%	21 (( masih dalam pengubahsuaian utk dapatkan temujanji)
	ii. Pengeluaran lesen / permit baru ( racun jenis A, B, E, Permit Naoh dan Permit Psikotropik) yang dikeluarkan dibawah Akta Racun 1952 dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	34 permohonan lesen	100%	0	0%	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.					
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi diterima.					
8	Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.					
9	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					