

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI
TAHUN 2014

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESEHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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	93977 Preskripsi	99.66	323 Preskripsi	0.34	1
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit					
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta . ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa					
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang - 3 hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian - 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP)					
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.					
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJKPS				
		3	100%	0	0	* 4 utk temujanji 1 untuk inspeksi
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik				
		6	100%	0	0%	*11 Masih dalam pengubahsuaian, utk dapatkan temujanji
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh	9 Permohonan Lesen	100	0	0	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.					
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.					
8	Memastikan perkhidmatan promosi dan pendidikan kesihatan untuk meningkatkan gaya hidup sihat dan penggunaan ubat dengan betul meliputi segenap lapisan masyarakat dengan menimbangkan aktiviti ceramah/pameran kepada pelanggan dijalankan selepas menerima permohonan sekurang-kurangnya 1 minggu dari tarikh acara di luar					
9	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.					
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					

