

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER  
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	90483 Preskripsi	97.09	2708 Preskripsi	2.91	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> .	84	100%	0	0	
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>30 minit</b> .	1379	100%	0	0	
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa :	18	100%	0	0	18
	- <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	6	100%	0	0	6
	- <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	7	100%	0	0	7
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.					
5	<b>Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;</b>	<b>KJPKS</b> 12	100%(12)	0	0	15 <b>(* 3 utk temujanji)</b>
	i. <b>Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan</b>	<b>Klinik</b> 28	100%(28)	0	0%	31 <b>(*2 Masih dalam pengubahsuaian utk dapatkan</b>
	ii. <b>Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit Sodium Hydroxide akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja.</b>	17 permohonan lessen	100%	0	0%	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	8	100%	0	0	
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi diterima.	0	0	0	0	Tiada kes
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.	5	71%	2	29%	7
9	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					