

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER  
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.:					1
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	100559 Preskripsi	98.85	1172 Preskripsi	1.15	
	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> .	78	100%	0	0%	
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 30 minit.	1214	100%	0	0%	
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa :					22
	- <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	22	100%	0	0%	
	- <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	4	100%	0	0%	4
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	15	100%	0	0%	15
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJPKS 16	100%(16)	0	0	18 (* 2 utk temujanji)
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik - 32	100% (32)	0	0%	37 (*4 Masih dalam pengubahsuaian utk dapatkan
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit Sodium Hydroxide akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	23 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.	6	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.	7	78%	2	22%	9
9	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					