

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2014
TAHUN 2014

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam 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	105,813	99.00%	1120 Preskripsi	1%	1
	> 65% 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. ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit.					
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).	214	100	0	0	
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	120	100	0	0	
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	423	100			

5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJPKS				8 untuk dapatkan temujanji
		3	100%	0	0%	
	i.Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik				28 untuk dapatkan temujanji
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	44	100	0	0	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	6533	100%	0	0%	6533
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.	17	100	0	0	17
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 perancangan JKWPKL&P.					
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.	7	100	0	0	7
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	2517	100	0	0	2517