

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN SEPTEMBER  
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	12	92.3	1	7.7	
	ii) Farmasi	105,913	98.23	1907	1.77	
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	16591	89.50%	1950	10.50%	
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). <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	21 7	100% 100%	0 0	0 0	
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	11	100%	0		
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	4	100%	0	0%	
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	5	100%	0	0%	
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	19	100	0	0	
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	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 <b>1 minggu</b> dari tarikh acara di luar perancangan JKWPKL&P.					
9	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.					
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					