

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL  
TAHUN 2015**

**PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA**

Bil	Janji	Menepati Tempoh		Tidak Menepati		Jumlah Perkhidmatan
		Piagam Pelanggan		Piagam 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 diimbis.:	11931	83.80%	2308	16.20%	14239
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	111,960	98.55%	1,646	1.45%	113,606
	> 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 <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).	18	100%	0	0	18
	- <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	14	100%	0	0	14
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	33	100%	0	0	33

5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada	KJPKS				
		1	100%	0	0%	5 utk dapatkan temujanji
	i.Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik				
		3	100%	0	0%	43 utk dapatkan temujanji
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	16	100	0	0	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	2284	100%	0	0%	2284
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi diterima.	14	100	0	0	14
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 JKWP&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.	2,418	100	0	0	2,418