

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MEI
TAHUN 2015**

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard		Tidak Menepati Masa/Standard		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 diimbas.:	21,853	65.80%	11,340	34.20%	33,193
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	99,514	97.97%	2,060	2.03%	99,514
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	14,666	86.90%	2,204	13.10%	16,870
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).	24	100%	0	0	24
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	18	100%	0	0	18
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	41	100%	0	0	41

5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada					
	i.Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan					
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	16	100	0	0	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.					
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.	15	100	0	0	15
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.	3	100	0	0	3
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	2,802	100	0	0	2,802