

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI
TAHUN 2017**

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 diimbis:	28097	87%	4312	13%	32409
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	96,878	75.16%	32,026	24.84%	128,904
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	17745	68.6%	8120	31.4%	25865
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).	51	100%	0	0	51
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	11	100%	0	0	11
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	14	100%	0	0	14
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJPKS				
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut	3	100%	0	0%	3
		Klinik				
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	4	100%	0	0%	4
		17	100%	0	0	17
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	592	100%	0	0%	592
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	3	100%	0	0%	3
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 JKWP&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.	24	68.57%	11	31.43%	35
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	140	100%	0	0	140