

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI
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 diimbas:	49066	96.6%	4651	3.4%	53717
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	136,786	91.72%	12,356	8.28%	149,142
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	18492	68.6%	8480	31.4%	26972
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).	49	100%	0	0	49
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	14	100%	0	0	14
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	11	100%	0	0	11
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJPKS				
		5	100%	0	0%	12 premis untuk dapatkan temujanji
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik				
		9	100%	0	0%	16 klinik masih ubahsuai
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	19	100%	0	0	19
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	984	100%	0	0%	984
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	2	100%	0	0%	2
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.	17	77.27%	5	22.73%	22
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	293	100%	0	0	293