

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC  
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:	28910	87%	4342	13%	33152
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	115,356	88.76%	14,608	11.24%	129,964
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	18763	71.3%	7566	28.7%	26329
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).	40	100%	0	0	40
	- <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	24	100%	0	0	24
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	79	100%	0	0	79
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	<b>KJPKS</b>				
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut	5	100%	0	0%	5
		<b>Klinik</b>				
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	27	100%	0	0	27
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	840	100%	0	0%	840
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi kematian diterima.	0	100%	0	0%	0
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.	27	64.29%	15	35.71%	42
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	526	100%			526