PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI
TAHUN 2018
PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam 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:					
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	153,510	93.20%	11,193	6.80%	1
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	18,154	65.1%	9,725	34.9%	27879
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).	37	100%	0	0.00%	37
	- **21 hari bekerja** (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	4	100%	0	0.00%	4
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa **24 jam** setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	10	100%	0	0.00%	10
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;					
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	KJPKS				
		2	100%	0	0.0%	7 premis untuk dapatkan temujanji
		Klinik				
		7	100%	0	0.0%	17 Klinik masih ubahsuai
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit *Sodium Hydroxide* akan dikeluarkan dalam tempoh **7 hari bekerja**.	80	100%	0	0.0%	0
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	399	100%	0	0.0%	399
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh **24 jam** dari tarikh notifikasi kematian diterima.	2	100%	0	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 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.	16	88.89%	2	50.00%	36 aduan diterima,18 dalam siasatan
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa **14 hari** daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	29	100%	0	0.00%	29