

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL
TAHUN 2025
PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA**

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard 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 (< 90 Minit Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor)	34,178	90.98%	3,888	9.02%	37,566
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	168,062	97.38%	4,530	2.62%	172,592
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	17316	57.2%	12978	42.8%	30294
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :					
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
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).	19	100%	0	0	19
	- 19 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	0	100%	0	0	0
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	4	100%	0	0	4
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				
		6	100.0%			
		Klinik				
		12	100.0%			
6	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja .					
	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	569	100%	0	0%	569
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	0	0%	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 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. (terima=26, dlm siasatan=10)	65	89.00%	8	11.00%	73
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	292	100.00%	0	0.00%	292