

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JULAI
TAHUN 2025
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 (< 90 Minit Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor)	39,670	89.58%	4,564	10.42%	44,234
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	184,870	98.18%	3,429	1.82%	188,299
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	20104	11.4%	156297	88.6%	176401
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).	37	100%	0	0	37
	- 19 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	1	100%	0	0	1
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 ;					
	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%			
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja .	34	100.00%	0	0.00%	34
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	829	100%	0	0%	829
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)	60	83.33%	12	16.67%	72
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	563	100.00%	0	0.00%	563