

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN OGOS  
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 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)	36079	91.55	3327	10.42%	39406
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	169,713	98.30%	2,939	1.70%	172,652
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	18962	61.5%	11880	38.5%	30842
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :					
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat <b>serta-merta</b> .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>15 minit</b> .	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 :					
	<b>- 3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	30	100%	0	0	30
	<b>- 19 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	0	100%	0	0	0
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> 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	8	100.0%			
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>7 hari bekerja</b> .	12	100.00%	0	0.00%	12
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	408	100%	0	0%	408
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> 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 <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. ( terima=26, dlm siasatan=10)	44	70.97%	18	29.03%	62
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	563	100.00%	0	0.00%	563

ka  
farmasi  
GIGI  
BKKM  
BKKM  
BKKM  
perubatan  
farmasi  
ukpbv  
ukpbv  
admin  
kewangan