

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

Bil	Janji	Menepati Tempoh		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam		Jumlah Perkhidmatan	
		Piagam Pelanggan		Piagam Pelanggan			
		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)	48513	86.59	7512	10.42%	56025	ka
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	156,744	97.56%	3,926	2.44%	160,670	farmasi
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	16654	57.4%	12372	42.6%	29026	GIGI
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).	15	100%	0	0	15	BKKM
	- <b>19 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	0	100%	0	0	0	BKKM
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	5	100%	0	0	5	BKKM
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						perubatan
		2	100.0%				
		12	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	farmasi	
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	423	100%	0	0%	0	ukpbv
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi kematian diterima.	0	0%	0	0%	0	ukpbv
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)	52	77.61%	15	22.39%	67	admin
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	631	100.00%	0	0.00%	631	kewangan