

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS (MEI 2017)

Nota:

- Pencapaian Piagam Pelanggan akan dipantau pada setiap bulan.
- Paparan bulanan bagi statistik pencapaian piagam pelanggan adalah secara kumulatif.
- Paparan akan dikemaskini pada setiap 2 bulan sebelum bulan semasa.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|------------------------------|---|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 1. Kemudahan untuk pelanggan | 1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada jabatan ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosial-ekonomi | Semua keputusan Lembaga Perubatan akan dikemukakan kepada pemohon dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh keputusan diterima oleh Bahagian Perubatan | 100% | 30 | 100% | - | - | 30 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|--|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas | Lawatan pemeriksaan klinik perubatan swasta baru akan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap dan panggilan dari pelanggan | 100% | 54 | 100% | - | - | 54 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|--|---|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbang rasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas | Keputusan bagi penyebutarga yang berjaya akan diberitahu dalam masa 1 minggu selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga diadakan | 100% | 2 | 40% | 3 | 60% | 5 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|---|---|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional | Memproses semua pembayaran dalam tempoh 14 hari daripada tarikh penerimaan dengan syarat semua dokumen lengkap berdasarkan AP 103 (a) | 100% | 2,098 | 100% | - | - | 2,098 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-----------------------|---|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 2. Taraf perkhidmatan | 2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara profesional | Melaksanakan pelepasan Kastam bagi ikrar dagangan import pada hari yang sama | 100% | Bil konsaimen diperiksa = 61,425 Bil konsaimen dilepaskan= 61,425 | 100% | - | - | 61,425 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Setiap permohonan baru lesen/permit racun yang lengkap akan diproses dalam tempoh 7 hari bekerja | 100% | 15 | 8.93% | 153 | 91.07% | 168 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|---|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas akan siap dalam masa 1 hari dari tarikh permohonan lengkap (sekiranya ada sijil HACCP KKM) | 100% | 53 | 100% | - | - | 53 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|---|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas akan siap dalam masa 1 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap (sekiranya tiada sijil HACCP KKM) | 100% | 281 | 100% | - | - | 281 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|--------------------------|--|--|---------|--|---------------------|--|---------------------------|---------------------|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 3. Maklumat perkhidmatan | 3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan | Semua permohonan Sijil Kesihatan ke negara Kesatuan Eropah (EU) akan siap dalam masa 3 hari dari tarikh permohonan lengkap (ada sijil HACCP KKM dan nombor EU sahaja yang memohon) | 100% | 9 | 100% | - | - | 9 |

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

| TERAS PIAGAM | | JANJI | SASARAN | Menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Tidak menepati tempoh masa / standard piagam pelanggan | | Jumlah Perkhidmatan |
|-------------------------|---|---|---------|---|---------------------|--|---------------------------|---|
| | | | | Jumlah menepati standard | % Menepati standard | Jumlah tidak menepati standard | % Tidak menepati standard | |
| 4. Pendidikan Kesihatan | 4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan kesihatan dan pencegahan penyakit | Memastikan setiap permohonan perkhidmatan Unit Bergerak Promosi Kesihatan dipenuhi (Permohonan mesti sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum acara) | 100% | Pameran : 1,102 Hebahan Awam : 3,538 | 100% | - | - | Pameran : 1,102 Hebahan Awam : 3,538 |

**TERIMA
KASIH**

