

# PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS (APRIL 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%	28	100%	-	-	28

# 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%	43	100%	-	-	43

# 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 penyebutharga yang berjaya akan diberitahu dalam masa 1 minggu selepas Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga diadakan	100%	2	50%	2	50%	4

# 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%	1,589	100%	-	-	1,589

# 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 = 47,363  Bil konsaimen dilepaskan= 47,363	100%	-	-	47,363

# 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%	12	12.37%	85	87.63%	97

# 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%	45	100%	-	-	45



# 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%	141	100%	-	-	141

# 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%	7	100%	-	-	7

# 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 : 1,046  Hebahan Awam : 3,345	100%	-	-	Pameran : 1,046  Hebahan Awam : 3,345

**TERIMA  
KASIH**

