



**PENCAPAIAN
PIAGAM
PELANGGAN
JKNS
(JANUARI 2018)**

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% | 11 | 100% | - | - | 11 |

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% | 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 | |
| 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% | - | - | - | - | - |

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 | 100% | - | - | 2 |

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 = 13,761 Bil konsaimen dilepaskan= 13,761 | 100% | - | - | 13,761 |

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% | 45 | 58.4% | 32 | 41.6% | 77 |

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% | 20 | 100% | - | - | 20 |

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% | 42 | 100% | - | - | 42 |

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% | 2 | 100% | - | - | 2 |

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 : 45 Hebahan Awam : 150 | 100% | - | - | Pameran : 45 Hebahan Awam : 150 |

SEKIAN, TERIMA KASIH

A low-angle photograph of a modern skyscraper with a glass facade, set against a bright blue sky with scattered white clouds. The building's reflection is visible in the windows. The text 'SEKIAN, TERIMA KASIH' is overlaid in large, bold, blue capital letters across the center of the image. The entire scene is framed by a blue border.