



**PENCAPAIAN
PIAGAM
PELANGGAN
JKNS
(OGOS 2021)**

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% | 87 | 100% | 0 | 0 | 87 |

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% | 83 | 100% | 0 | 0 | 83 |

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 tempoh 3 bulan selepas tarikh iklan sebutarga ditutup | 100% | 35 | 100% | 0 | 0% | 35 |

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% | 1588 | 100% | 0 | 0% | 1588 |

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 = 78,249 Bil konsaimen dilepaskan= 78,249 | 100% | 0 | 0 | 78,249 |

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% | 640 | 99.21% | 5 | 0.79% | 645 |

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% | 1362 | 100% | 0 | 0 | 1210 |

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% | 15 | 100% | 0 | 0 | 15 |

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 : 62 | 100% | 0 | 0 | Pameran : 62 |
| | | | | Hebahan Awam : 1623 | 100% | | | Hebahan Awam : 1623 |

SEKIAN, TERIMA KASIH

