



**PENCAPAIAN  
— PIAGAM  
PELANGGAN  
JKNS  
(SEPT 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%	92	100%	-	-	92

# 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%	77	100%	-	-	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	
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%	6	40%	9	60%	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	
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%	431	95.6%	20	4.4%	451

# 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 = 103,592  Bil konsaimen dilepaskan= 103,592	100%	-	-	103,592

# 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%	570	67.7%	275	32.5%	845

# 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%	122	100%	-	-	122



# 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%	381	100%	-	-	381

# 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%	18	100%	-	-	18

# 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 : 631  Hebahan Awam : 1382	100%	-	-	Pameran : 631  Hebahan Awam : 1382

**SEKIAN, TERIMA KASIH**

