

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM 2011

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
1.Kemudahan Untuk Pelanggan	1.1 Setiap pelanggan boleh mendapat perkhidmatan yang sewajarnya daripada Kementerian ini tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi	Tiada aduan awam diterima berkaitan isu-isu perbezaan umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi SASARAN 100 %	5261	100	0	0	5261
	1.2 Setiap pelanggan yang ditakrifkan sebagai dalam keadaan kecemasan akan diberi perkhidmatan dengan segera	Semua pesakit yang ditakrifkan oleh <i>Malaysian Triage Category</i> (MTC) sebagai kes MERAH akan dirawat oleh pegawai perubatan di Jabatan Kecemasan Hospital dengan serta merta. SASARAN 100%	184 656	100	0	0	184 656

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.

LAMPIRAN A

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
2. Taraf Perkhidmatan	2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas	Klinik Kesihatan Klinik Kesihatan adalah Klinik Kawanku. SASARAN ≥365 Klinik Kesihatan mencapai ≥90% pelanggan memberi markah ≥80%.	476	130.4	0	0	476
	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	Pergigian Pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh pegawai pergigian dalam tempoh 30 minit <i>(Status 2011, pengukuran sekali setahun)</i> SASARAN 70% Pesakit	1 423 290	77.7	407 948	22.3	1 831 238
		Farmasi Semua preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit SASARAN 100 % Preskripsi	31,578,696	96.27	1,224,280	3.73	32,802,976

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
3. Maklumat Perkhidmatan	3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat penjelasan dan nasihat mengenai perkhidmatan yang diberikan kepadanya.	Pergigian Pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan. <i>(Status 2011, pengukuran sekali setahun)</i> SASARAN 90%	73,635	95.9	3,110	4.1	76,745
	3.2 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.	Farmasi Pengeluaran Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap dan menurut perundangan SASARAN 100%	934	100	0	0	934
		Pergigian Sijil Pendaftaran Pegawai Pergigian disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap beserta semua dokumen yang diperlukan diterima. SASARAN 95%	414	99.8	1	0.2	415

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.

LAMPIRAN A

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
		Penyelidikan dan Sokongan Teknikal Lesen yang dikeluarkan di bawah Akta 304 bagi maksud perubahan mengikut tempoh yang ditetapkan dengan syarat mematuhi kehendak permohonan.					
		SASARAN 90% pengeluaran lesen baru yang memenuhi kehendak permohonan dalam tempoh 14 hari	92	92	8	8	100
		90% pengeluaran lesen membaharui yang memenuhi kehendak permohonan dalam tempoh 21 hari	683	97.3	19	2.7	702

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.

LAMPIRAN A

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
		Kesihatan Awam Permohonan lesen pewasapan di proses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja jika ianya mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan. <i>(Status 2011, pengukuran sekali setahun)</i> SASARAN 100%	228	100	0	0	228
		Keselamatan Dan Kualiti Makanan i. Pengiktirafan Persijilan HACCP (permohonan baru) dalam tempoh satu tahun dari tarikh penerimaan permohonan lengkap. SASARAN 100%	27	87	4	13	31

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.

LAMPIRAN A

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			BILANGAN	%	BILANGAN	%	
		ii. Kelulusan Perlesenan Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi dikeluarkan 3 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima SASARAN 100%	23	100	0	0	23
4. Pendidikan Kesihatan	4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan Kesihatan dan pencegahan penyakit	Pendidikan Kesihatan: Memastikan setiap permohonan perkhidmatan promosi kesihatan dipenuhi. SASARAN 100%	252	100	0	0	252

1. Pencapaian bulanan perlu dikemukakan kepada urusetia pada 10hb bulan berikutnya (Contoh: Pencapaian bulan April perlu dikemukakan sebelum 10hb Mei dan seterusnya)
2. Maklumbalas perlu dikemukakan secara **E-MEL** bagi melicinkan proses pelaporan
3. Indikator yang diukur sekali setahun tidak perlu dilaporkan secara bulanan.