

Pencapaian Piagam Pelanggan

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TERAS JKNP 2015 (JANUARI – MAC 2015)

TERAS PIAGAM		INDIKATOR	UNIT BERTANGGUNGJAWAB	MENCAPAI SASARAN		TIDAK MENCAPAI SASARAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
				BIL	%	BIL	%	
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 0 aduan	Unit Pentadbiran (Pengurusan)	0	100			Tiada aduan
2. Taraf Perkhidmatan	2.1 Setiap pelanggan akan dilayan dengan baik, mesra, bertimbangrasa, hormat, bersopan santun, jujur dan ikhlas	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>assurance, empathy, outcome, caring, teamwork, reliability & responsiveness</i> melebihi 40%. SASARAN > 40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)					
	2.2 Setiap pelanggan akan diberi perkhidmatan sebaik mungkin secara professional	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi <i>Professionalism</i> melebihi 40%. SASARAN >40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)					

	<p>Lawatan pemeriksaan klinik perubatan swasta baru akan dibuat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menerima permohonan yang lengkap dan panggilan dari pelanggan.</p> <p>SASARAN</p> <p>100% tidak termasuk pelanggan yang membatalkan temujanji.</p>	<p>Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (Perubatan)</p> <p>(Jan – Mac 2015)</p> <p>Januari 2 Februari 3 Mac 2</p>		100%	0	0%	
	<p>Semua pelanggan yang telah membuat temujanji akan dapat berjumpa dengan pegawai mengenai urusan perkhidmatan kesihatan pergigian dalam tempoh 15 minit.</p> <p>SASARAN</p> <p>90%</p>	<p>(Pergigian)</p>	13	100%	0	0%	13
	<p>Pengeluaran lesen / permit baru dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan lengkap dan menurut perundangan.</p> <p>SASARAN</p> <p>90 %</p>	<p>Farmasi</p>	32	100%	0	0%	32
	<p>Semua pegawai diwajibkan menghadiri 7 hari latihan dalam setahun bagi meningkatkan kompetensi pegawai</p>	<p>Unit Latihan (Pengurusan)</p>					

		SASARAN 100% , sehingga 31 Disember						
	2.3 Setiap pelanggan akan disediakan dengan kemudahan dan persekitaran yang bersih dan sempurna	Memastikan Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL) di JKN Perak bagi dimensi tangible melebihi 40%. SASARAN >40%	Unit Kualiti (Perubatan) (Kajian ini dilaksanakan pada setiap 6 bulan)					
3. Maklumat Perkhidmatan	3.1 Setiap pelanggan boleh mendapat penjelasan dan nasihat mengenai perkhidmatan yang diberikan kepadanya.	Akuan penerimaan aduan diberi kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja SASARAN 100%	Unit Pentadbiran (Pengurusan)	0	100			Tiada aduan diterima
	3.2 Setiap pelanggan boleh mendapat laporan mengenai perkhidmatan yang diterimanya secepat mungkin setelah membuat permohonan mengikut peraturan yang ditetapkan.	Memastikan 100% keputusan lembaga perubatan dihantar kepada pemohon dalam masa 2 bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima. SASARAN 100%	Unit Rekod (Perubatan) (Jan – Mac 2015) Januari Februari Mac	15 13 15	100%	-	-	15 13 15
		Semua permohonan Sijil Penjualan Bebas (Free Sale Certificate) akan siap dalam masa 24 jam selepas semua dokumen lengkap diterima SASARAN 100%	Keselamatan Dan Kualiti Makanan	6	100%	-	-	6

		<p>Pengeluaran Sijil Kesihatan (Health Certificate) bagi produk eksport ke Negara Kesatuan Eropah (EU) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas semua dokumen lengkap diterima</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	Keselamatan Dan Kualiti Makanan	11	100%	-	-	11
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memproses pengesahan pelantikan pegawai 2. Pengesahan dalam perkhidmatan 3. Pelanjutan tempoh percubaan 4. Pemberian taraf berpencen 5. Persaraan dalam tempoh 3 minggu dari tarikh dokumen lengkap diterima. <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	<p>Unit Sumber Manusia (Pengurusan)</p> <p>(Proses semua pengesahan telah dibuat terus oleh PTJ ke SPA/JPA kecuali jawatan yang dilantik oleh KKM - PPK / PAP /Pemandu/PRA)</p>	<p>14</p> <p>29</p> <p>-</p> <p>11</p> <p>57</p>	100%			<p>14</p> <p>29</p> <p>-</p> <p>11</p> <p>57</p>
4. Pendidikan Kesihatan	4.1 Setiap pelanggan akan diberikan maklumat mengenai aspek-aspek penting dari segi rawatan Kesihatan dan pencegahan penyakit	<p>Memastikan Unit Bergerak Pendidikan Kesihatan menjalankan promosi kesihatan 48 kali setahun</p> <p>SASARAN</p> <p>100%</p>	Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)	<p>Jan = 111 kali</p> <p>Feb = 51 kali</p> <p>Mac = 14 kali</p>	366.7%	-	-	176 kali

		Memastikan bahan-bahan pendidikan kesihatan diedarkan ke PTJ dalam tempoh 14 hari bekerja.	Unit Pendidikan Kesihatan (Kesihatan Awam)	PKD : 9 daerah	90%	1	10%	Tarikh surat edaran 20/3/2015
		SASARAN		Hospital : 13 hospital	86.7%	2	13.3%	
		100%						