

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN IBU PEJABAT JKN SARAWAK  
JANUARI 2015**

BIL	PIAGAM	SELIAAN	JUMLAH KESELURUHAN PERKHIDMATAN (Denominator)	MENEPATI PIAGAM		TIDAK MENEPATI PIAGAM	
				BIL	%	BIL	%
1	Surat tiada halangan akan dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap bagi permohonan pendaftaran	Program Perubatan					
	• Klinik Perubatan Swasta		1	1	100.00%	0	0%
	• Klinik Pergigian Swasta		0	0	0%	0	0%
2	Pemeriksaan Hospital dan Pusat Hemodialisis bagi pembaharuan lesen Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta (KPJKS) dilakukan dalam tempoh empat belas (14) hari setelah semua syarat dipatuhi.	Program Perubatan	0	0	0%	0	0%
3	Proses kerja Sokongan Teknikal Kesihatan bagi pendaftaran TASKA perlu diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas tarikh permohonan diterima sekiranya semua kehendak kesihatan di dalam senarai semak dilaksanakan.	Program Kesihatan Awam	2	2	100.00%	0	0%
4	Permohonan lesen dan permit baru ubat terkawal diproses dan dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	Program Farmasi	8	8	100.00%	0	0%
5	Pengurusan pembayaran bil dan tuntutan dijelaskan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	Program Pengurusan (Kewangan)	836	835	99.88%	1	0.12%
6	Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal (akuan terima) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Program Pengurusan (Komunikasi Korporat)	68	68	100.00%	0	0%
7	Menguruskan permohonan penempatan Elektif Posting di Jabatan Kesihatan Negeri Sarawak bagi pelajar Perubatan Luar/ Dalam Negeri dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari penerimaan permohonan yang lengkap	Program Pengurusan (Latihan dan Kompetensi)	29	29	100.00%	0	0%
8	Semua permohonan hal-hal perkhidmatan, penanggungungan kerja dan pengesahan jawatan diproses dalam tempoh tiga puluh (30) hari selepas penerimaan dokumen lengkap.	Program Pengurusan (Sumber Manusia)	392	389	99.23%	3	0.77%