



PIAGAM PELANGGAN TERAS

JABATAN KESIHATAN NEGERI KEDAH

Kami warga Jabatan Kesihatan Negeri Kedah (JKNK) akan sentiasa komited dalam menyediakan perkhidmatan dan layanan yang berkualiti, cekap, mesra dan profesional serta pertimbangan yang adil dan saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi. Bagi mencapai matlamat tersebut kami berjanji:

- | | |
|--|--|
| 1. Surat tiada halangan bagi permohonan pendaftaran Klinik Perubatan Swasta dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap. | Bahagian Perubatan |
| 2. Pemeriksaan Hospital dan Pusat Hemodialisis bagi pembaharuan lesen Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta (KPJKS) dilakukan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja setelah semua syarat dipatuhi. | Bahagian Perubatan |
| 3. Pemeriksaan semula slaid darah malaria parasit (positif) yang diterima oleh Makmal Kaji Darah Vektor Negeri dilakukan dalam tempoh 24 jam dari masa slaid diterima. | Bahagian Kesihatan Awam |
| 4. Permohonan pendaftaran Klinik Pergigian Swasta ditentusah dalam tempoh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap. | Bahagian Pergigian |
| 5. Permohonan lesen dan permit baru ubat terkawal diproses dan dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap. | Bahagian Farmasi |
| 6. Pengeluaran Sijil Jualan Bebas (<i>Free Sale Certificate</i>) dikeluarkan kepada syarikat yang memohon dalam masa satu (1) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap. | Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan |

<p>7. Sijil Kesihatan dan Sijil Eksport dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperoleh daripada syarikat yang memohon dalam masa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiga (3) hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan). - Sembilan belas (19) hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP). 	<p>Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan</p>
<p>8. Pengurusan pembayaran bil dan tuntutan dijelaskan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.</p>	<p>Bahagian Pengurusan (Kewangan)</p>
<p>9. Semua permohonan hal-hal perkhidmatan, penanggungungan kerja dan pengesahan jawatan diproses dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja.</p>	<p>Bahagian Pengurusan (Sumber Manusia)</p>
<p>10. Buku Perkhidmatan Kerajaan yang lengkap dihantar ke jabatan baharu pegawai yang bertukar dalam tempoh dua puluh (20) hari bekerja.</p>	<p>Bahagian Pengurusan (Sumber Manusia)</p>
<p>11. Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal (akuan terima) dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.</p>	<p>Bahagian Pengurusan (Khidmat Pengurusan)</p>

KEWAJIPAN PELANGGAN

Kerjasama pelanggan adalah dipohon untuk membolehkan JKNK melaksanakan piagam ini secara berkesan dengan:

- (i) Mematuhi semua proses kerja, sistem dan peraturan yang diguna pakai dan;
- (ii) Bersedia dengan maklumat dan dokumen-dokumen yang diperlukan.