

KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN
BAHAGIAN KESELAMATAN DAN KUALITI MAKANAN, JABATAN KESIHATAN NEGERI JOHOR

Pihak Berkepentingan		Keperluan (<i>Need</i>)	Jangkaan (<i>Expectation</i>)
1	Pelanggan Luaran		
1.1	a) Kilang Makanan b) Katering c) Restoran/Kedai Makan/Penjaja d) Kenderaan Makanan e) Kedai Runcit/Gudang f) Sekolah Latihan Pengendali Makanan	Memberikan perkhidmatan seperti :- a) Khidmat nasihat berkaitan keselamatan makanan termasuk bimbingan b) Pensijilan/Pengiktirafan/Penyenaraian (Sijil Penjualan Bebas, Sijil Kesihatan, <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i> (HACCP), <i>Good Manufacturing Practice</i> (GMP), Bersih, Selamat dan Sihat (BeSS), Makanan Selamat Tangungjawab Industri (MeSTI), <i>Trust Mycatering</i> , <i>MyFood Tag</i> , Pengusaha Makanan <i>Home-based</i> , Sekolah Latihan Pengendali Makanan (SLPM)) c) Pelesenan (Air Minuman Berbungkus, Air Mineral Semulajadi, Ais dan Mesin Jual Air) d) Pemantauan e) Penguatkuasaan	Memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan mematuhi piagam pelanggan BKKM, peraturan, prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.
1.2	Orang Awam a) Pelajar IPTA/IPTS b) Murid Sekolah c) Konsumer	a) Memberikan kesedaran dan meningkatkan pengetahuan mengenai kepentingan keselamatan makanan melalui aktiviti promosi (Ceramah/taklimat/pameran/media massa dll.) b) Penguatkuasaan undang-undang melalui aktiviti pemeriksaan premis dan pemantauan produk makanan di pasaran tempatan. c) Menguruskan aduan berkaitan keselamatan makanan.	a) Makanan yang dijual di pasaran adalah selamat dan berkualiti. b) Premis makanan dan pengendali makanan mematuhi keperluan perundangan. c) Semua aduan diambil tindakan mengikut prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.
2	Stake Holder		
2.1	Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)	Pematuhan kepada perkara berikut: i- Perintah Am ii- Arahan Perbendaharaan iii- Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan Awam iv- Pekeliling / Surat-Surat Pekeliling Perbendaharaan v- Pekeliling-Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia vi- Surat pekeling KSU KKM viii- Akta Makanan 1983 dan Peraturan-Peraturan di bawahnya.	Pematuhan kepada undang-undang dan peraturan yang ditetapkan.

Pihak Berkepentingan		Keperluan (<i>Need</i>)	Jangkaan (<i>Expectation</i>)
2.2	Program Keselamatan dan Kualiti Makanan	i- Mencapai indikator meliputi <i>Key Performance Index</i> (KPI), Piagam Pelanggan dan Pelan Tindakan yang disasarkan. ii- Mematuhi semua prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.	Memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan mematuhi piagam pelanggan BKKM, peraturan, prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.
2.3	Majlis Juruanalisis Makanan Malaysia	Penguatkuasaan Akta Juruanalisis Makanan 2011 (Akta 727)	Pematuhan kepada undang-undang yang diperuntukan.
2.4	Jabatan Kesihatan Negeri Johor (JKNJ)	i- Mencapai indikator meliputi <i>Key Performance Index</i> (KPI), Piagam Pelanggan dan Pelan Tindakan/Pelan Strategik yang disasarkan. ii- Mematuhi semua prosedur dan garis panduan yang ditetapkan. iii- Mematuhi surat-surat arahan dalaman yang dikeluarkan dari masa ke semasa.	a) Memastikan sasaran <i>Key Performance Index</i> (KPI), Piagam Pelanggan dan Pelan Tindakan dapat dicapai. b) Memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan mematuhi peraturan, prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.
4	Agensi		
4.1	Agensi Kerajaan dan swasta / Badan Berkanun / NGO	Menjalinkan kerjasama berkaitan program-program keselamatan makanan.	Memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan mematuhi peraturan, prosedur dan garis panduan yang ditetapkan.
4.2	Arkib Negara	Seksyen 25, 26 dan 27 Akta Arkib Negara 2003.	Pelupusan rekod mematuhi undang-undang yang ditetapkan.
5	Pelanggan Dalaman		
5.1	Anggota BKKM, JKN Johor	Persekitaran kerja yang kondusif, sihat, selamat di samping mendapat penganugerahan yang sewajarnya.	Kebajikan anggota diambil perhatian.