

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR
BULAN JANUARI SEHINGGA OKTOBER 2014

| Perkara | Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan | | Tidak Menepati Tempoh Masa /Standard Piagam Pelanggan | | Jumlah Dalam Siasatan | Jumlah Perkhidmatan |
|--|---|------------------------------|---|------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| | Jumlah Menepati Standard* | % Jumlah Menepati Standard** | Jumlah Tidak Menepati Standard* | % Jumlah Tidak Menepati Standard** | | |
| (a) DVS menerima aduan dari Biro Pengaduan Awam (BPA) melalui MOA dan sesalinan maklumbalas dihantar kepada BPA dalam tempoh 5 hari bagi aduan untuk makluman dan tindakan. | 10 | 90 | 1 | 10 | - | 10 |
| (b) DVS menerima aduan melalui MOA, e-mel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari. | 45 | 78 | 13 | 22 | - | 58 |
| (c) DVS menerima aduan melalui media cetak dan elektronik dan maklumbalas dihantar terus kepada media cetak dan elektronik dalam tempoh (1) hari bekerja aduan. | 1 | 100 | - | - | - | 1 |
| (d) DVS menerima pertanyaan melalui MOA, BPA, emel, telefon atau surat maklumbalas terus kepada pengadu/BPA dalam tempoh (3) hari bekerja dan sesalinan dihantar kepada MOA untuk makluman. | 220 | 88 | 28 | 12 | 1 | 248 |