

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR
 BULAN JANUARI SEHINGGA SEPTEMBER 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.	8	80	2	20	-	10
(b) DVS menerima aduan melalui MOA, e-mel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	42	76	10	24	1	52
(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.	213	88	28	12	-	241