

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR
BULAN DISEMBER 2018**

5

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/pengadu dalam tempoh 14 hari bagi aduan untuk makluman dan tindakan.	2	100	-	-	-	2
(b) DVS menerima aduan atau pertanyaan melalui portal DVS (e-aduan) dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	-	-	-	-	-	-
(c) DVS menerima aduan melalui media cetak dan elektronik dan maklumbalas dihantar terus kepada media cetak dan elektronik dalam tempoh (1) hari bekerja aduan.	-	-	-	-	-	-
(d) DVS menerima aduan atau pertanyaan melalui emel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh (14) hari bekerja	102	60	67	40	-	169