

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR
BULAN JULAI 2016

| 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 14 hari bagi aduan untuk makluman dan tindakan. | 14 | 93 | 1 | 17 | - | 15 |
| (b)DVS menerima aduan melalui MOA, e-mel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari. | 42 | 93 | 5 | 7 | - | 45 |
| (c) DVS menerima aduan melalui media cetak dan elektronik dan maklumbalas dihantar terus kepada media cetak dan elektronik dalam tempoh (1) hari bekerja aduan. | 4 | 100 | - | - | - | 4 |
| (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. | 185 | 100 | - | - | - | 185 |