

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR
BULAN NOVEMBER 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.	24	96	1	4	-	25
(b)DVS menerima aduan melalui MOA, e-mel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.	55	92	5	8	-	60
(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.	229	100	-	-	-	229