

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

| 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. | 2 | 100 | - | - | - | 2 |
| (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 | 59 | 84 | 11 | 16 | - | 70 |