

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR  
BULAN JANUARI 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 <b>aduan</b> dari Biro Pengaduan Awam (BPA) melalui MOA dan sesalinan maklumbalas dihantar kepada BPA dalam tempoh 14 hari bagi aduan untuk makluman dan tindakan.                | 2   | 100                          | -   | -                                  | -                     | 2                   |
| (b)DVS menerima <b>aduan</b> melalui MOA, e-mel, telefon atau surat dan sesalinan maklumbalas dihantar terus kepada pengadu dalam tempoh 14 hari.  | 10  | 90                           | 1   | 10                                 | -                     | 10                  |
| (c) DVS menerima <b>aduan</b> melalui media cetak dan elektronik dan maklumbalas dihantar terus kepada media cetak dan elektronik dalam tempoh (1) hari bekerja aduan.                             | -   | -                            | -   | -                                  | -                     | -                   |
| (d) DVS menerima <b>pertanyaan</b> melalui MOA, BPA, emel, telefon atau surat maklumbalas terus kepada pengadu/BPA dalam tempoh (3) hari bekerja dan sesalinan dihantar kepada MOA untuk makluman. | 24  | 24                           | -   | -                                  | -                     | 100                 |