

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	2019 PENCAPAIAN (%)
1.	MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN	
	1.1 Smiley Box Kaunter SBBS DBKU Satok - Berpuas hati	96%
2.	MENYIASAT ADUAN DAN MEMBERI MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	
	2.1 Penerimaan, penyaluran dan siasatan aduan:- a. Hari bekerja dan kes kecemasan - Dalam tempoh 24 jam selepas aduan diterima b. Cuti Umum - Dalam tempoh 3 hari selepas aduan diterima	100% 100%
	2.2 Maklum balas kepada pengadu - Dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh maklum balas diterima	89%
	2.3 Penyelesaian kes kacau ganggu - Setiap kes disiasat dalam tempoh 24 jam dan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja	100%
3.	MENJALANKAN KERJA-KERJA PERKHIDMATAN AWAM DENGAN CEPAT DAN EFISIEN BERDASARKAN JADUAL YANG TELAH DITETAPKAN	
	3.1 Kawalan Vektor - Pemeriksaan Premis (15,000 premis setahun)	111%
	3.2 Pemantauan tapak pelupusan haram - kawalan lokasi (Meminimakan kepada tidak lebih dari 5 lokasi aktif dalam satu-satu masa)	100%
	3.3 Kawalan Anjing Liar - Tangkapan (Minimum 60 ekor anjing sebulan)	190%
	3.4 Pemantauan dan pemeriksaan tanah terbiar - 1 kali dalam tempoh 3 bulan bagi setiap lokasi (60 kes sebulan)	113%
	3.5 Pemantauan efluen dari sistem rawatan najis - 20 sampel sebulan	87%
	3.6 Pengosongan Tangki Septik a. Kediaman - 4 tahun sekali (3,570 kediaman setahun) b. Komersil - 2 tahun sekali (334 premis setahun) c. Bangunan kerajaan/institusi - Setahun sekali (185 premis setahun) d. Hotel/Hostel/Kilang - 6 bulan sekali (187 premis setahun)	89% 36% 104% 116%
	3.7 Kawalan Kualiti Makanan - Pemeriksaan rutin - 10 premis perniagaan setiap bulan - Pemeriksaan premis ~ Gred A - 2 tahun sekali ~ Gred B - Sekali setahun ~ Gred C - 3 kali setahun	100%
	3.8 Penyelenggaraan jalan - Road features and Condition Inventory - Road Furniture Maintenance and Drain Repair ~ Dalaman ~ Kontrak	100% 100% 100%
	3.9 Pembersihan parit komersial (Dalaman)	100%
	3.10 Pemotongan rumput dan pembersihan parit (Kontrak) - Protokol - Bukan Protokol	100% 100%
4.	MENYEBARKAN MAKLUMAT YANG TEPAT TENTANG GARIS PANDUAN, PERATURAN DAN TATACARA PENTADBIRAN BANDAR RAYA KEPADA WARGA KOTA	100%
5.	MEMPROSES DAN MELULUS SETIAP PERMOHONAN PERKHIDMATAN YANG MEMATUHI SYARAT DALAM TEMPOH EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA	
	5.1 Pengeluaran lesen baharu (bukan kritikal)	100%
	5.2 Pembaharuan lesen	100%
	5.3 Memproses dan melulus permohonan Permit Iklan yang lengkap	100%
	5.4 Proses kelulusan Pelan Bangunan	100%
	5.5 Proses kelulusan pengeluaran Permit Menduduki (OP)	100%
6.	MEMBUAT PEMBAYARAN BAGI PERKHIDMATAN DAN PEMBEKALAN DALAM TEMPOH EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT	99%