

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	2019 PENCAPAIAN (%)
1.	MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN	
1.1	<i>Smiley Box</i> 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 - <i>Road features and Condition Inventory</i> - <i>Road Furniture Maintenance and Drain Repair</i> ~ 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%