



BIL.	PIAGAM PELANGGAN	2024 PENCAPAIAN (%) (SETAKAT JUN 2024)
1.	MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN	
	1.1 <i>Smiley Box</i> Kaunter SBBS DBKU@Depo - Memuaskan dan Baik	100%
	1.2 <i>Smiley Box</i> Kaunter SBBS DBKU Satok - Memuaskan dan Baik	94.35%
2.	MENYIASAT ADUAN DAN MEMBERI MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	85%
3.	MENJALANKAN KERJA-KERJA PERKHIDMATAN AWAM DENGAN CEPAT DAN EFISIEN BERDASARKAN JADUAL YANG TELAH DITETAPKAN	
	3.1 Kawalan Kualiti Makanan - Pemeriksaan premis ~ Gred A - 2 kali setahun ~ Gred B - Sekali setahun	100% 100%
	3.2 Penyelenggaraan jalan - <i>Road features and Condition Inventory</i> - <i>Road Furniture Maintenance and Drain Repair</i> ~ Dalaman ~ Kontrak	100% 100% 100%
	3.3 Pembersihan parit komersial (Dalaman)	100%
	3.4 Pemetongan 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 TUJUH (7) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT	89.65%

Pencapaian Keseluruhan: 1,769/18 = 98.28%