



| BIL. | PIAGAM PELANGGAN                                                                                                                                    | 2024<br>PENCAPAIAN<br>(%) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1.   | <b>MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN</b>                                                                           |                           |
|      | 1.1 Smiley Box Kaunter SBBS DBKU@Depo - Memuaskan dan Baik                                                                                          | 100%                      |
|      | 1.2 Smiley Box Kaunter SBBS DBKU Satok - Memuaskan dan Baik                                                                                         | 94.35%                    |
| 2.   | <b>MENYIASAT ADUAN DAN MEMBERI MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA</b>                                                                  | 89%                       |
| 3.   | <b>MENJALANKAN KERJA-KERJA PERKHIDMATAN AWAM DENGAN CEPAT DAN EFISIEN BERDASARKAN JADUAL YANG TELAH DITETAPKAN</b>                                  |                           |
|      | 3.1 Kawalan Kualiti Makanan<br>- Pemeriksaan premis ~ Gred A - 2 kali setahun<br>~ Gred B - Sekali setahun                                          | 100%                      |
|      | 3.2 Penyelenggaraan jalan<br>- Road features and Condition Inventory<br>- Road Furniture Maintenance and Drain Repair<br>~ Dalaman<br>~ Kontrak     | 100%<br>100%<br>100%      |
|      | 3.3 Pembersihan parit komersial (Dalaman)                                                                                                           | 100%                      |
|      | 3.4 Pemotongan rumput dan pembersihan parit (Kontrak)<br>- Protokol<br>- Bukan Protokol                                                             | 100%<br>100%              |
| 4.   | <b>MENYEBARKAN MAKLUMAT YANG TEPAT TENTANG GARIS PANDUAN, PERATURAN DAN TATACARA PENTADBIRAN BANDAR RAYA KEPADA WARGA KOTA</b>                      | 100%                      |
| 5.   | <b>MEMPROSES DAN MELULUS SETIAP PERMOHONAN PERKHIDMATAN YANG MEMATUHI SYARAT DALAM TEMPOH EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA</b>                         |                           |
|      | 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.   | <b>MEMBUAT PEMBAYARAN BAGI PERKHIDMATAN DAN PEMBEKALAN DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT</b> | 99.15%                    |

Pencapaian Keseluruhan:  $1,682.5/17 = 98.97\%$