

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	2021 PENCAPAIAN (%)
1.	<b>MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN</b>	
1.1	<i>Smiley Box</i> Kaunter SBBS DBKU Satok - Berpuas hati	92%
2.	<b>MENYIASAT ADUAN DAN MEMBERI MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA</b>	
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	94%
2.3	Penyelesaian kes kacau ganggu - Setiap kes disiasat dalam tempoh 24 jam dan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja	71%
3.	<b>MENJALANKAN KERJA-KERJA PERKHIDMATAN AWAM DENGAN CEPAT DAN EFISIEN BERDASARKAN JADUAL YANG TELAH DITETAPKAN</b>	
3.1	Kawalan Vektor - Pemeriksaan Premis (15,000 premis setahun)	62%
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)	108%
3.4	Pemantauan dan pemeriksaan tanah terbiar - 1 kali dalam tempoh 3 bulan bagi setiap lokasi	332%
3.5	Pengosongan Tangki Septik a. Kediaman - 4 tahun sekali (5,700 kediaman setahun) b. Komersil - 2 tahun sekali (969 premis setahun) c. Bangunan kerajaan/institusi - Setahun sekali (164 premis setahun) d. Hotel/Hostel/Kilang - 6 bulan sekali (156 premis setahun)	91% 4% 72% 79%
3.6	Kawalan Kualiti Makanan - Pemeriksaan premis ~ Gred A - 2 tahun sekali ~ Gred B - Sekali setahun	100% 100%
3.7	Penyelenggaraan jalan - <i>Road features and Condition Inventory</i> - <i>Road Furniture Maintenance and Drain Repair</i> ~ Dalaman ~ Kontrak	98% 100% 87%
3.8	Pembersihan parit komersial (Dalaman)	100%
3.9	Pemotongan rumput dan pembersihan parit (Kontrak) - Protokol - Bukan Protokol	79% 79%
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 EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT</b>	99.7%