

| BIL. | PIAGAM PELANGGAN  | 2023<br>PENCAPAIAN<br>(%) |
|------|---|---------------------------|
| 1.   | <b>MENGAMALKAN 3S (SENYUM, SALAM DAN SABAR) DALAM SETIAP PERKHIDMATAN</b>   |                           |
|      | 1.1 <i>Smiley Box</i> Kaunter SBBS DBKU Satok - Memuaskan dan Baik  | 100%                      |
| 2.   | <b>MENYIASAT ADUAN DAN MEMBERI MAKLUM BALAS DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA</b>  | 75%                       |
| 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>- <i>Road features and Condition Inventory</i><br>- <i>Road Furniture Maintenance and Drain Repair</i><br>~ Dalaman<br>~ Kontrak               | 100%<br>100%<br>100%      |
|      | 3.3 Pembersihan parit komersial (Dalaman)   | 100%                      |
|      | 3.4 Pemetongan 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 EMPAT BELAS (14) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT (JANUARI - OGOS)</b> | 99%                       |
|      | <b>MEMBUAT PEMBAYARAN BAGI PERKHIDMATAN DAN PEMBEKALAN DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA DARI TARIKH PENERIMAAN TUNTUTAN YANG MEMATUHI SYARAT (SEPTEMBER - DISEMBER)</b>  | 92%                       |