

**PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM PELAGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM  
JANUARI HINGGA JUN TAHUN 2021**

Bil	Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Patuh	% Patuh	Tidak Patuh	% Tidak Patuh	
1	Mengambil Maklumbalas Dan Tindakan Membaiki Kerosakan Jalan Raya,Lampu Isyarat,Longkang,Tebing Runtuh,Lampu Jalan Dan Aset Majlis Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Dari Tarikh Aduan Diterima Melalui Sistem Aduan	2,321	83.13 %	471	16.87%	2,792
2	Melaksanakan Kerja Kutipan Sampah Domestik, Pembersihan Awam, Pembersihan Parit Dan Longkang Dengan Sempurna Mengikut Jadual Yang Ditetapkan	1,022	80.92%	241	19.08%	1,263
3	Memproses Dan Membentangkan Permohonan Pelan Pembangunan Secara Serentak (40) Hari, Pelan Pembangunan Secara Berasingan Pelan Kebenaran Merancang. Pelan Kejuruteraan Dan Landskap (40) Hari, Permohonan Kebenaran Merancang Perubahan Metarial/ Tukarguna Bangunan (57) Hari, Permohonan Pelan Bangunan (30 )Hari, Dan Permohonan Permit Struktur Pemancar Telekomunikasi Atas Tanah (30) Hari Dari Tarikh Penerimaan Permohonan	238	88.48%	31	11.52%	269
4	Meluluskan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko Dalam Tempoh Satu (1) Jam Serta Memproses Lesen Perniagaan Dan Industri Dalam Tempoh Tiga Puluh (30) Hari	957	100%	0	0%	957
5	Menghantar Bil Cukai Tafsiran Sebelum Atau Pada 1 Januari Dan 1 Julai Setiap Tahun	245,197	90.62%	25,394	9.38%	270,591
6	Memberi Maklumbalas Kelulusan Penyewaan Peralatan Keraian Dalam Tempoh Lima(5) Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Permohonan	58	100%	0	0%	58
7	Memastikan tuntutan dibayar dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	4,159	100%	0	0%	4,159
<b>Jumlah Keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan</b>		<b>253,952</b>	<b>90.67%</b>	<b>26,137</b>	<b>9.33%</b>	<b>280,089</b>