

**PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM PELAGGAN
MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM
JULAI HINGGA DISEMBER 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	1,042	30.47 %	2,378	69.53%	3,420
2	Melaksanakan Kerja Kutipan Sampah Domestik, Pembersihan Awam, Pembersihan Parit Dan Longkang Dengan Sempurna Mengikut Jadual Yang Ditetapkan	1,080	84.51%	198	15.49%	1,278
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	29	52.73%	26	47.27%	55
4	Meluluskan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko Dalam Tempoh Satu (1) Jam Serta Memproses Lesen Perniagaan Dan Industri Dalam Tempoh Tiga Puluh (30) Hari	725	100%	0	0%	725
5	Menghantar Bil Cukai Tafsiran Sebelum Atau Pada 1 Januari Dan 1 Julai Setiap Tahun	161,458	59.08%	111,838	40.92%	273,296
6	Memberi Maklumbalas Kelulusan Penyewaan Peralatan Keraian Dalam Tempoh Lima(5) Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Permohonan	144	100%	0	0%	144
7	Memastikan tuntutan dibayar dalam tempoh 7 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima	5259	100%	0	0%	5259
Jumlah Keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan		169,737	59.73%	114,440	40.27%	284,177