

**PENCAPAIAN KEPATUHAN PIAGAM PELAGGAN  
MAJLIS BANDARAYA SHAH ALAM  
JULAI HINGGA DISEMBER 2023**

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	2,145	43.39%	2,798	56.61%	4,943
2	Memastikan Kerja Kutipan Sampah Domestik, Pembersihan Awam, Pembersihan Parit Dan Longkang Dengan Sempurna Mengikut Jadual Yang Ditetapkan	1,748	90.2%	190	9.8%	1,938
3	Memastikan setiap permohonan cadangan pembangunan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) mengikut tempoh iaitu permohonan pelan pembangunan secara serentak kategori I, II, III, IV (30 hari) dan permohonan pelan pembangunan secara berasingan Pelan Kebenaran Merancang, Kejuruteraan & Landskap (30 hari)	260	100%	0	0%	260
4	Meluluskan Lesen Perniagaan Tidak Berisiko Dalam Tempoh Satu (1) Jam Serta Memproses Lesen Perniagaan Dan Industri Dalam Tempoh Tiga Puluh (30) Hari	1,327	100%	0	0%	1,327
5	Menghantar Bil Cukai Tafsiran Sebelum Atau Pada 1 Januari Dan 1 Julai Setiap Tahun	37,187	100%	0	0%	37,187
6	Memberi Maklumbalas Kelulusan Penyewaan Peralatan Keraian Dalam Masa Lima (5) Hari Bekerja Daripada Tarikh Penerimaan Surat Permohonan	221	100%	0	0%	221
7	Memastikan semua bil dan tuntutan dibayar dengan segera dalam tempoh 14 hari dari tarikh ianya diterima dengan syarat dokumen lengkap dan sempurna daripada jabatan selaras dengan AP103(a)	9,869	100%	0	0%	9,869
<b>Jumlah Keseluruhan Pencapaian Piagam Pelanggan Penggal Pertama 2023</b>		<b>52,757</b>	<b>94.64%</b>	<b>2,988</b>	<b>5.36%</b>	<b>55,745</b>