



PIAGAM PELANGGAN

MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA



BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI / KUANTITI / MASA	JAB/ BHG
1.	PENGURUSAN ADUAN		
	i. Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :		
	a) Maklum balas Awal Aduan	3 hari bekerja	PC
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut :		
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	PSP
	b) Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	60 hari	KEJ
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN		
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:		
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	PB
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 hari	
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 hari	
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 hari	
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	
	vi. Kerja Tanah	57 hari	KEJ
	vii. Infrastruktur	57 hari	KEJ
	viii. Bangunan	37 hari	BS
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	BM
	x. Kelulusan Pelan Ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10 hari	BS
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang / Kerja Tanah/ Infrastruktur / Pelan Bangunan / Landskap)	80 hari	OSC
	xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku 'Standard')	24 jam	BS
3.	KAWALAN PERNIAGAAN**		
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:		
	i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta – merta	L
	ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan	30 hari bekerja	L
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta – merta	L
	iv. Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta – merta	KAP
	v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	
	vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN		
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	PPH
	ii. Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	PPH
	iii. Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari Sebelum 1 Julai	PC
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM		
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan / gelanggang:		
	i. Majlis perkahwinan	3 hari	PPH
	ii. Permainan badminton	Serta merta (di kaunter 10 minit)	PPH
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN		
	i. Perkhidmatan kutipan sampah:		
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	PSP
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	
	c) Pasar	7 kali seminggu	
	ii. Pemotongan rumput (Kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	PSP
	iii. Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	
	iv. Penyapuan:		
	a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu	PSP
	b) Jalan utama	3 kali seminggu	
	c) Padang permainan	7 kali seminggu	
	d) Kawasan perumahan	15 hari sekali	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN		
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang – kurangnya 20 program setahun	20 program	BM
	ii. Melaksanakan program – program kemasyarakatan sekurang – kurangnya 20 program setahun	20 program	BM
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN		
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	KEW
9.	LAIN-LAIN		
	i. Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	KAP
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin / hari jadi / jamuan makan / bertunang / kenduri kesyukuran / keagamaan)	Serta – merta	BS

**dengan syarat permohonan adalah lengkap

Tarikh kemas kini: 19 Julai 2017