

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA**  
**BULAN : FEB 2016**

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI/ KUANTITI/ MASA	Menepati Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Janji Piagam Pelanggan		JUMLAH PERKHIDMATAN/ PERMOHONAN
			Jumlah menepati Janji	% Menepati Janji	Jumlah Tidak Menepati Janji	% Tidak Menepati Janji	
<b>1.</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>						
	<b>i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :</b>						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	585	100%	-	-	585
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	<b>ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:</b>						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	36	100%	-	-	36
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	61	85%	10	15%	71
<b>2.</b>	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	<b>Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:</b>						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	7	100%	-	-	7
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	-	-	3
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	3	100%	-	-	3
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2
	- Kerja Tanah	57 hari	5	100%	-	-	5
	- Infrastruktur	57 hari	3	100%	-	-	3
	- Bangunan	37 hari	2	-	-	-	2
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	32	100%	-	-	32
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	41	100%	-	-	41
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	9	100%	-	-	9
<b>3.</b>	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	<b>Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:</b>						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	47	100%	-	-	47
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta (30 minit)	22	100%	-	-	22
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	52	100%	-	-	52
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	41	100%	-	-	41
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	254	100%	-	-	254
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	-	-	-	-	-
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	-
<b>5.</b>	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: - Majlis Perkahwinan	3 hari	120	100%	-	-	120
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	115	100%	-	-	115
<b>6.</b>	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	<b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b>						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	415	96.0%	17	4.0%	432
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	860	99.5%	4	0.5%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	<b>Pemotongan rumput</b> (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	76	79.2 %	20	20.8%	96
	<b>Cucian longkang</b> (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	62	64.58%	34	35.42%	96
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1324	98.51%	20	1.49%	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Padang Permainan	7 kali seminggu	1344	100%	-	-	1344
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	86	99.9%	10	0.1%	96
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	5	100%	-	-	11
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	6	100%	-	-	16
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	537	100%	-	-	537
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	24	100%	-	-	24
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	438	80%	88	20%	350
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta (dikaunter 10 minit)	34	100%	-	-	34