

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JANUARI 2015

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	
1.	PENGURUSAN ADUAN						
	i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	695	97%	25	3%	720
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	36	100%	-	-	36
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	32	69%	14	30%	46
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	-	-	4
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	-	-	-	-	-
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	2	100%	-	-	2
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	66.7%	1	33.3%	3
	- Kerja Tanah	57 hari	5	100%	-	-	5
	- Infrastruktur	57 hari	5	100%	-	-	5
	- Bangunan	37 hari	5	100%	-	-	5
	- Landskap	57 hari	0	-	-	-	0
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	80	100%	-	-	80
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	9	100%	-	-	9
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	12	100%	-	-
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	87	100%	-	-	87
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	44	100%	-	-	44
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	348	100%	-	-	348
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	27	100%	-	-	27
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	0	0%	-	-	0
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	252	100%	-	-	252
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	-	-	-	-	-
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	170056	-	-	-	170056
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	-
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: - Majlis Perkahwinan	3 hari	129	100%	-	-	129
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	126	100%	-	-	126
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	416 855 1008	96.30% 98.96% 100%	16 9 -	3.70% 1.04% -	432 864 1008
	Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali					
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali					
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	7 kali seminggu 3 kali seminggu 15 hari sekali					
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	3	100%	-	-	3
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	6	100%	-	-	6
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	1099	100%	-	-	1099
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	28	100%	-	-	28
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	275	83%	55	17%	330
	- 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)	28	100%	-	-	28