

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : JULAI 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	
<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	-	-	-	-	-
	- 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	51	100%	-	-	51
<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	5	100%	-	-	5
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	1	100%	-	-	1
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	-	-	2
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	100%	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	-	100%	-	-	-
	- Kerja Tanah	57 hari	7	100%	-	-	7
	- Infrastruktur	57 hari	6	100%	-	-	6
	- Bangunan	37 hari	5	100%	-	-	5
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	68	100%	-	-	68
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	14	100%	-	-	14
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	88	100%	-	-	88
<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)	49	100%	-	-	49
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	17	100%	-	-	17
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	104	100%	-	-	104
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	24	100%	-	-	24
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	982	100%	-	-	982
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	173	100%	-	-	173
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	-	100%	-	-	-
	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	86	100%	-	-	86
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	74	100%	-	-	74
<b>6.</b>	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	<b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b>						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	403	93.29%	29	6.71%	432
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	855	98.96%	9	1.04%	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	65	67.71 %	31	32.29%	96
	<b>Cucian longkang</b> (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	60	62.50%	36	37.50%	96
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1340	99.70%	4	0.30%	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	568	66.0%	4	0.87%	576
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	94	97.92%	2	2.08%	96
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	-	-	-	-	36
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	-	-	-	-	87
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	799	100%	-	-	799
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	5	100%	-	-	5
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	462	80%	115	20%	577
	- 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)	26	100%	-	-	26