

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OKTOBER 2012

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.	SURAT MENYURAT DAN PENGURUSAN ADUAN						
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklumbalas Awal	3 hari	631	100	-	-	631
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	631	100	-	-	631
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	174	100	-	-	174
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	173	100	-	-	173
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	23	100	-	-	23
	- Kerja Tanah	57 hari	9	100	-	-	9
	- Infrastruktur	57 hari	8	100	-	-	8
	- Bangunan	37 hari	4	100	-	-	4
	- Landskap	57 hari	1	100	-	-	1
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	11	100	-	-	11
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	22	100	-	-	22
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	66	100	-	-	66
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	2	100	-	-	2
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	63	100	-	-	63 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	2	100	-	-	2 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	33	100	-	-	33 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	58	100	-	-	58 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	51	80.9	12	19.1	63 PERMOHONAN
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	230	100%	-	-	230
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) akan dikeluarkan (selepas diluluskan oleh Mesyuarat Penuh Majlis)	(setiap 6 bulan – Mei dan Oktober)	123	100	-	-	123
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta	Sebelum 1 Januari bagi penggal pertama	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun	-	-	-	-	-
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:	Serta merta	185	100%	-	-	185
	- Permainan badminton						
	- Majlis perkahwinan	3 hari	54	100%	-	-	54
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	422	97.7%	10	2.31%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	850	98.4%	14	1.62%	
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	46	97.86	41	2.31%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali	69	95.8%	3	4.17%	
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	46	63.9%	26	36.1%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali	64	88.9%	8	11.1	
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama	6 kali seminggu	1151	99.9%	1	0.1%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali	70	97.2%	2	2.8%	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	3	100%	-	-	3
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	714	100%	-	-	714
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	11	100%	-	-	11

Kemaskini pada: 18 FEBRUARI, 2013