

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : NOVEMBER 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	
<b>1.</b>	<b>SURAT MENYURAT DAN PENGURUSAN ADUAN</b>						
	Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklumbalas Awal	3 hari	625	100%	-	-	625
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	625	100%	-	-	625
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	123	100%	-	-	123
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	205	100%	-	-	205
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
<b>2.</b>	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	15	100%	-	-	15
	- Kerja Tanah	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Infrastruktur	57 hari	-	-	-	-	-
	- Bangunan	37 hari	1	2%	54	98%	55
	- Landskap	57 hari	1	100%	-	-	1
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	20	100%	-	-	20
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	16	100%	-	-	16
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	86	100%	-	-	86
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	0	0	4	100%	4
<b>3.</b>	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	34	100%	-	-	34 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	TIADA PERMOHONAN BARU
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	23	100 %	-	-	23 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	301	100%	-	-	301 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	27	57.4%	20	42.6%	47 PERMOHONAN
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	158	100%	-	-	158
	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)	-	-	-	-	-
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta	Sebelum 1 Januari bagi penggal pertama	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun	-	-	-	-	-
<b>5.</b>	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang: - Permainan badminton	Serta merta	164	100%	-	-	164
	- Majlis perkahwinan	3 hari	59	100%	-	-	59
<b>6.</b>	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	<b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b> - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	3 kali seminggu 6 kali seminggu	429 854	99.3% 98.8%	3 10	0.7% 1.2%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan
	<b>Pemotongan rumput :</b> - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	55 69	76.4% 95.8%	17 3	23.6% 4.2%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	<b>Cucian longkang:</b> - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	69 70	95.8% 97.2%	3 2	4.2% 2.8%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	<b>Penyapuan:</b> - Kawasan komersial, industri dan jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 20 hari sekali	1152 69	100% 95.8%	- 3	- 4.2%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	4	100%	-	-	4
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	581	100%	-	-	581
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	23	100%	-	-	23

Kemaskini pada: 18 FEBRUARI, 2013