

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : DISEMBER 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 | 595 | 100% | - | - | 595 |
| | - Laporan status aduan dalam sistem aduan | 60 hari | 595 | 100% | - | - | 595 |
| | - Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan | 24 jam | 133 | 100% | - | - | 133 |
| | - Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos | 30 hari | 205 | 100% | - | - | 205 |
| | - Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana. | 24 jam | - | - | - | - | - |
| 2. | KAWALAN PEMBANGUNAN | | | | | | |
| | Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Kebenaran Merancang | 57 hari | 13 | 100% | - | - | 13 |
| | - Kerja Tanah | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Infrastruktur | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Bangunan | 37 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Landskap | 57 hari | - | - | - | - | 0 |
| | Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard) | 24 jam | 13 | 100% | - | - | 13 |
| | Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun | 7 hari | 30 | 100% | - | - | 30 |
| | Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan) | Serta Merta | 76 | 100% | - | - | 76 |
| | Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap) | 80 hari | 11 | 100% | - | - | 11 |
| 3. | KAWALAN PERNIAGAAN | | | | | | |
| | Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap | Serta – merta | 31 | 100% | - | - | 31 PERMOHONAN |
| | Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap) | 30 hari bekerja | 0 | 0 | - | - | TIADA PERMOHONAN |
| | Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap) | Serta – merta | 34 | 100% | - | - | 34 PERMOHONAN |
| | Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap | 1 hari bekerja | 99 | 100% | 0 | 0 | 99 PERMOHONAN |
| | Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap | 14 hari bekerja | 0 | 0 | 20% | 0 | 0 PERMOHONAN |
| 4. | PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN | | | | | | |
| | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan) | Serta merta | 176 | 100% | - | - | 176 |
| | 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 | 164514 | 100% | - | - | 164514 |
| | | Sebelum 1 Julai bagi penggal kedua setiap tahun | 166034 | 100% | - | - | 166034 |
| 5. | PENYEWAAN KEMUDAHAN | | | | | | |
| | Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang: | Serta merta | 157 | 100% | - | - | 157 |
| | - Permainan badminton | | | | | | |
| | - Majlis perkahwinan | 3 hari | 70 | 100% | - | - | 70 |
| 6. | PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN | | | | | | |
| | Perkhidmatan kutipan sampah bagi: | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan | 3 kali seminggu | 427 | 98.8% | 5 | 1.2% | Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan |
| | - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata | 6 kali seminggu | 855 | 99.0% | 9 | 1.04% | |
| | Pemotongan rumput : | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan dan kawasan lapang | 20 hari sekali | 33 | 45.8% | 39 | 54.2% | Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan |
| | - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan | 20 hari sekali | 68 | 94.4% | 4 | 5.6% | |
| | Cucian longkang: | | | | | | |
| | - Kawasan kediaman | 20 hari sekali | 57 | 79.2% | 15 | 20.8% | Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan |
| | - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam | 20 hari sekali | 61 | 84.7% | 11 | 15.3% | |
| | 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) | 6 | 100% | - | - | 6 |
| 8. | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN | | | | | | |
| | Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan | 14 hari | 673 | 100% | - | - | 673 |
| 9. | LAIN-LAIN | | | | | | |
| | Pengeluaran lesen anjing | Serta-merta | 56 | 100% | - | - | 56 |

Kemaskini pada: 18 FEBRUARI, 2013