

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : FEBRUARI 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	673	100%	-	-	673
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	673	100%	-	-	673
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	143	100%	-	-	143
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	181	100%	-	-	181
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	9	100%	-	-	9
	- Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Bangunan	37 hari					
	- Landskap	57 hari	2	100%	-	-	2
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	88	77%	12	12%	100
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	-	-	-	-	-
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertuang/Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	170	100%	-	-	170
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	6	46%	7	54%	13
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	67	100%	-	-	67 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	9	100%	-	-	9 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	21	100%	-	-	21 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	86	99%	1	1%	87 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	881	90%	100	10%	981 PERMOHONAN
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	321	100%	-	-	321
	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					
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:	Serta merta	194	100%	-	-	194
	- Permainan badminton						
	- Majlis perkahwinan	3 hari	78	100%	-	-	78
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:	3 kali seminggu 6 kali seminggu	1178	90.90%	118	9.10%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan
	- Kawasan perumahan						
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata						
	Pemotongan rumput :	20 hari sekali 20 hari sekali	1908	99.37%	12	0.63%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang						
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan						
	Cucian longkang:	20 hari sekali 20 hari sekali	1883	98.07%	37	1.93%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan kediaman						
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam						
	Penyapuan:	6 kali seminggu 20 hari sekali	3058	99.54%	14	0.48%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama						
	- Kawasan perumahan						
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	4	100%	-	-	4
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	535	100%	-	-	535
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	37	100%	-	-	37