

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : JANUARI 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.	<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	709	100%	-	-	709
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	709	100%	-	-	709
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	178	100%	-	-	178
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	178	100%	-	-	178
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	18	100%	-	-	18
	- Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Bangunan	37 hari	5	41.66%	7	58.33%	12
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	12	100%	-	-	12
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	7	100%	-	-	7
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	52	100%	-	-	52
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari					
3.	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	84	100%	-	-	84 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	41	100%	-	-	41 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	17	100%	-	-	17 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	212	95%	11	5%	223 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	1312	96%	61	4%	1373 PERMOHONAN
4.	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	404	100%	-	-	404
	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.	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan gelanggang:						
	- Permainan badminton	Serta merta	195	100%	-	-	195
	- Majlis perkahwinan	3 hari	64	100%	-	-	64
6.	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	<b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b>						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	816	62.7%	480	37.03%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu					
	<b>Pemotongan rumput :</b>						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	1910	99.48%	10	0.52%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali					
	<b>Cucian longkang:</b>						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	1764	93.69%	119	6.31%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali					
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama	6 kali seminggu	3058	99.54%	14	0.48%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali					
7.	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	3	15%	17	85%	20
8.	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	645	100%	-	-	645
9.	<b>LAIN-LAIN</b>						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	11	100%	0	0%	11