

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MAC 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	699	100%	-	-	699
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	699	100%	-	-	699
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	179	100%	-	-	179
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	199	100%	-	-	199
- 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	3	100%	-	-	3
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Bangunan	37 hari	3	50%	3	50%	6
	- Landskap	57 hari	2	100%	-	-	2
	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	141	99%	1	1%	142
	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.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	121	100%	-	-	121 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	57	100%	-	-	57 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	97	88%	13	12%	110 PERMOHONAN
Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	450	98%	6	2%	456 PERMOHONAN	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	589	100%	-	-	589
	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: - Permainan badminton - Majlis perkahwinan	Serta merta 3 hari	174 56	100% 100%	- -	- -	174 56
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	3 kali seminggu 6 kali seminggu	858	66.21%	438	33.79%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	1879	97.87%	41	2.31%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	Cucian longkang: - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	1851	96.41%	69	3.59%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri dan jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 20 hari sekali	3058	99.54%	14	0.48%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	4	100%	-	-	4 (Sekurang-kurang 2 program sebulan)
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	655	100%	-	-	655
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	27	100%	-	-	27

Kemaskini pada: 23 April 2012