

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MEI 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	760	100%	-	-	760
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	760	100%	-	-	760
	- Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	148	100%	-	-	148
	- Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	248	100%	-	-	248
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	7	100%	-	-	7
	- Kerja Tanah	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Bangunan	37 hari	7	100%	-	-	7
	- Landskap	57 hari	1	-	-	-	1
	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	11	100%	-	-	11
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	97	100%	-	-	97
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	3	100%	-	-	3
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	90	100%	-	-	90 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	5	100%	-	-	5 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	36	100%	-	-	36 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	83	79%	22	21%	105 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	181	98%	4	2%	185 PERMOHONAN
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	208	100%	-	-	208
	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)	105	100%	-	-	105
	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	192	100%	-	-	192
	- Permainan badminton						
	- Majlis perkahwinan	3 hari	51	100%	-	-	51
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	1369	97%	46	3%	Berdasarkan aduan untuk 36 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu					
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	1925	98%	43	2%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali					
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	1920	95%	90	5%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali					
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama	6 kali seminggu	3721	100%	18	0%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali					
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan sepanjang tahun (sekurang – kurangnya 20 program)	20 program (SETAHUN)	7	100%	-	-	7
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	732	100%	-	-	732
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	71	100%	-	-	71

Kemaskini pada: 14 Jun, 2012