

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OGOS 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	540	100%	-	-	540
	- Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	540	100%	-	-	540
	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	144	100%	-	-	144
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	14	100%	-	-	14
	- Kerja Tanah	57 hari	4	100%	-	-	4
	- Infrastruktur	57 hari	3	100%	-	-	3
	- Bangunan	37 hari	5	100%	-	-	5
	- Landskap	57 hari	2	100%	-	-	2
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	22	100%	-	-	22
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	-	-	-	-	-
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	47	100%	-	-	47
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	5	100%	-	-	5
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	61	100%	-	-	61 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	2	100%	-	-	2 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	22	100%	-	-	22 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	1573	100%	-	-	1573 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	78	91.8%	7	8.2%	85 PERMOHONAN
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	288	100%	-	-	288
	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	125	100%	-	-	125
	- Permainan badminton						
	- Majlis perkahwinan	3 hari	32	100%	-	-	32
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	1296	90.82	119	9.18	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	1920	97.65	45	2.35	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	96.51	67	3.49	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali					
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama	6 kali seminggu	3720	99.38	23	0.62	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)	2	100%	-	-	2
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	696	100%	-	-	696
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	23	100%	-	-	23

Kemaskini pada: 18 SEPTEMBER 2012