

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : SEPTEMBER 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	610	100%	-	-	610
	Laporan status aduan dalam sistem aduan	60 hari	610	100%	-	-	610
	Tindakan ke atas aduan-aduan yang diterima melibatkan sisa pepejal dan pembersihan kawasan	24 jam	150	100%	-	-	150
	Tindakan ke atas aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	195	100%	-	-	195
	- Kerja-kerja dalam kategori kecemasan / bencana.	24 jam	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Tempoh kelulusan permohonan pelan-pelan pembangunan seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang	57 hari	5	100%	-	-	5
	- Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Infrastruktur	57 hari	0	0	-	-	0
	- Bangunan	37 hari	2	50%	2	50%	4
	- Landskap	57 hari	3	100%	-	-	3
	Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (tertakluk kepada pematuhan syarat-syarat yang ditetapkan) (Buku Standard)	24 jam	7	100%	-	-	7
	Kelulusan pelan ubahsuai Kawasan Berisiko, Kawasan kelas 3 dan Bercerun	7 hari	8	100%	-	-	8
	Kelulusan permohonan permit khemah / menutup jalan (Khemah Kahwin/Hari Jadi/Jamuan Makan/Bertunang/ Kenduri Kesyukuran/Keagamaan)	Serta Merta	72	100%	-	-	72
	Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	12	75%	4	25%	16
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Permohonan lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta – merta	56	100%	-	-	56 PERMOHONAN
	Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	3	100%	-	-	3 PERMOHONAN
	Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	Serta – merta	27	100%	-	-	27 PERMOHONAN
	Permohonan lesen sementara (penjaja pasar juadah dan memperbaharui lesen sementara/statik/beredar) dengan syarat permohonan adalah lengkap	1 hari bekerja	115	100%	-	-	115 PERMOHONAN
	Permohonan lesen penjaja (perayaan/ bermusim/ pasar malam/pasar pagi) dengan syarat permohonan adalah lengkap	14 hari bekerja	9	45%	11	55%	20 PERMOHONAN
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	231	100%	-	-	231
	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	167	100%	-	-	167
	- Permainan badminton						
	- Majlis perkahwinan	3 hari	42	100%	-	-	42
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	1215	90.68%	111	9.14%	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	1901	97.68%	44	2.32%	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	1902	96.37%	69	3.63%	Berdasarkan aduan untuk 48 kontraktor kawasan
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali					
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri dan jalan utama	6 kali seminggu	3668	99.45%	20	0.55%	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)	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	570	100%	-	-	570
9.	LAIN-LAIN						
	Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	11	100%	-	-	11

Kemaskini pada: 12 OKTOBER 2012