

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OKTOBER 2013**

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.	PENGURUSAN ADUAN						
	i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	517	63%	304	37%	821
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	53	100%	-	-	53
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	-	-	-	-	-
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	-	-	4
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	2	100%	-	-	2
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2
	- Kerja Tanah	57 hari	-	-	-	-	-
	- Infrastruktur	57 hari	-	-	-	-	-
	- Bangunan	37 hari	1	100%	-	-	1
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	122	100%	-	-	122
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	45	77.60%	13	22.40%	58
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 jam	21	100%	-	-	21
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	50	100%	-	-	50
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)	Serta merta	48	81.36%	11	18.64%	59
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	140	100%	-	-	140
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	40	100%	-	-	40
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	159	100%	-	-	159
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	138	100%	-	-	138
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	-
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	- Majlis Perkahwinan	3 hari	64	100%	-	-	64
	- Permainan badminton	Serta merta	123	100%	-	-	123
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	427	98.84%	5	1.16%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	854	98.84%	10	1.16%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	39	54.17%	33	45.83%	72
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	20 hari sekali	67	93.06%	5	6.94%	72
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	43	59.72%	29	40.28%	72
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali	68	94.44%	4	5.56%	72
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	6 kali seminggu	1146	99.48%	6	0.52%	1152
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali	69	95.83%	3	4.17%	72
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	19	100%	-	-	19
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	756	100%	-	-	756
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	99	100%	-	-	99
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	377	100%	-	-	377
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	39	100%	-	-	39