

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : DISEMBER 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	549	83%	112	17%	661	
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	52	100%	-	-	52	
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	5	13%	32	87%	37	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	10	100%	0	0	10	
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	0	0	3	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	0	0	2	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	0	0	0	0	0	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	3	100%	0	0	3	
	- Kerja Tanah	57 hari	0	0	0	0	0	
	- Infrastruktur	57 hari	0	0	0	0	0	
	- Bangunan	37 hari	4	100%	0	0	4	
	- Landskap	57 hari	2	100%	0	0	2	
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	45	59%	31	41%	76	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	59	80.82%	14	19.20%	73	
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	Serta merta	10	100%	0	0	10
3.	KAWALAN PERNIAGAAN							
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	28	100%	0	0	28	
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	0	0	0	0	0	
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ualasan jabatan Teknikal)	Serta merta	23	100%	0	0	23	
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	760	100%	0	0	760	
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	10	100%	0	0	10	
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	0	0	0	0	0	
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	163	100%	0	0	163	
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	-	-	-	-	-	
Sebelum 1 Julai		0	0	0	0	0		
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:	3 hari	52	100%	0	0	52	
	- Majlis Perkahwinan							
- Permainan badminton	Serta merta	136	100%	0	0	136		
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:		3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	425 845 1008	98.38% 97.80% 100%	7 19 -	1.62% 2.20%	432 864 1008
	- Kawasan perumahan							
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata							
	- Pasar							
	Pemotongan rumput :		20 hari sekali 20 hari sekali	47 41	65.28% 56.94%	25 31	34.72% 40.36%	72 72
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang							
- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan								
Cucian longkang:		20 hari sekali 20 hari sekali	53 49	73.61% 68.06	19 23	26.39% 31.94%	72 72	
- Kawasan kediaman								
- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam								
Penyapuan:		6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1141 576 64	99.05% 100% 88.89%	11 - 8	0.95% - 11.11%	1152 576 72	
- Kawasan komersial, industri								
- Jalan utama								
- Kawasan perumahan								
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program ñ program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	13	100%	0	0	13	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	699	100%	0	0	699	
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	46	100%	0	0	46	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	383	100%	0	0	383	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamuuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	49	100%	0	0	49	

Kemaskini pada: **16 JANUARI 2014**