

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MAC 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 | 552 | 97% | 17 | 3% | 569 |
| | - Aduan dalam kategori kecemasan/bencana | 24 jam | - | - | - | - | - |
| | ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal | 24 jam | 15 | 100% | - | - | 15 |
| | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos. | 30 hari | 37 | 100% | - | - | 37 |
| 2. | KAWALAN PEMBANGUNAN | | | | | | |
| | Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut: | | | | | | |
| | - Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan | 57 hari | 11 | 100% | - | - | 11 |
| | - 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 | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Ulasan Permohonan Kerja Tanah | 14 hari | 3 | 100% | - | - | 3 |
| | - Kerja Tanah | 57 hari | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Infrastruktur | 57 hari | 0 | 100% | - | - | 0 |
| | - Bangunan | 37 hari | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Landskap | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun) | 7 Hari | 60 | 88% | 8 | 12% | 68 |
| | - Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap) | 80 hari | 18 | 72% | 5 | 28% | 23 |
| | - Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`) | 24 jam | 15 | 100% | - | - | 15 |
| 3. | KAWALAN PERNIAGAAN | | | | | | |
| | Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) | Serta merta | 68 | 100% | - | - | 68 |
| | - Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap) | 30 hari bekerja | 4 | 100% | - | - | 4 |
| | - Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal) | Serta merta | 16 | 100% | - | - | 16 |
| | - Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar) | Serta merta | 398 | 100% | - | - | 398 |
| | - Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar) | 14 hari bekerja | 88 | 97.8% | 2 | 2.2% | 90 |
| | - Lesen sementara penjaja pasar juadah | 1 hari bekerja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan) | | | | | | |
| | | Serta merta | 419 | 100% | - | - | 419 |
| | 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 | - | - | - | - | - |
| 5. | Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: | | | | | | |
| | - Majlis Perkahwinan | 3 hari | 55 | 100% | - | - | 55 |
| | - Permainan badminton | Serta merta | 179 | 100% | - | - | 179 |
| 6. | Perkhidmatan kutipan sampah bagi: | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan | 3 kali seminggu | 424 | 98.1% | 8 | 1.9% | 432 |
| | - Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata | 6 kali seminggu | 826 | 95.6% | 38 | 4.4% | 864 |
| | - Pasar | 7 kali seminggu | 1008 | 100% | - | - | 1008 |
| | Pemotongan rumput : | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan dan kawasan lapang | 20 hari sekali | 29 | 40.3% | 43 | 59.7% | 72 |
| | - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan | 20 hari sekali | 72 | 100% | - | - | 72 |
| | Cucian longkang: | | | | | | |
| | - Kawasan kediaman | 20 hari sekali | 64 | 88.9% | 8 | 11.1% | 72 |
| | - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam | 20 hari sekali | 63 | 87.5% | 9 | 12.5% | 72 |
| | Penyapuan: | | | | | | |
| | - Kawasan komersial, industri | 6 kali seminggu | 1152 | 100% | - | - | 1152 |
| | - Jalan Utama | 3 Kali seminggu | 576 | 100% | - | - | 576 |
| | - Kawasan perumahan | 20 hari sekali | 18 | 25% | 54 | 75% | 72 |
| 7. | PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN | | | | | | |
| | Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun | 20 program (SETAHUN) | 29 | 100% | - | - | 29 |
| 8. | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN | | | | | | |
| | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan | 14 hari | 613 | 100% | - | - | 613 |
| 9. | LAIN-LAIN | | | | | | |
| | - Pengeluaran lesen anjing | Serta-merta | 127 | 100% | - | - | 127 |
| | - Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokali Kes Demam Denggi Apabila Pengesanan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) | 72 jam | 70 | 100% | - | - | 70 |
| | - Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan) | Serta merta | 44 | 100% | - | - | 44 |