

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : APRIL, 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	526	97%	17	13%	543
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	13	100%	-	-	13
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	35	100%	-	-	35
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	5	100%	-	-	5
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	1	100%	-	-	1
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	1	100%	-	-	1
	- Kerja Tanah	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Infrastruktur	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Bangunan	37 hari	4	57%	3	43%	7
	- Landskap	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	97	81%	23	19%	120
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	28	84.85%	5	15.15%	33
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikelaurkan (Buku `Standard')	24 Jam	22	100%	-	-
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	97	100%	-	-	97
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	7	100%	-	-	7
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ualasan jabatan Teknikal)	Serta merta	26	100%	-	-	26
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	181	100%	-	-	181
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	80	93%	6	7%	86
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	183	100%	-	-	183
	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	108	100%	-	-	108
6.							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	425 843 1008	98.4% 97.6% 100%	7 21 -	1.62% 2.43% -	432 864 1008
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	43 55	59.7% 76.4%	29 17	40.3% 23.6%	72 72
	Cucian longkang: - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	45 48	62.5% 66.7%	27 24	37.5% 33.3%	72 72
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1138 576 48	98.8% 100% 66.7%	14 - 24	1.22% - 33.3%	1152 576 72
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	23	100%	-	-	23
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	627	100%	-	-	627
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	131	100%	-	-	131
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	59	100%	-	-	59
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamuian makan/bertunang/kenduru kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	29	100%	-	-	29

Kemaskini pada: **15 MEI 2013**