

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MEI 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	561	97%	17	3%	578
	- 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	30	100%	-	-	30
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	-	-	-	-	-
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	3	100%	-	-	3
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	3
	- Kerja Tanah	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Infrastruktur	57 hari	2	100%	-	-	2
	- Bangunan	37 hari	7	87%	1	13%	8
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	64	80%	16	20%	80
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	31	83.78%	6	16.21%	37
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	Serta merta	10	100%	-	-	10
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	37	100%	-	-	37
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	3	100%	-	-	3
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)	Serta merta	27	100%	-	-	27
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	116	100%	-	-	116
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	20	58.8%	14	41.2%	34
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	0	0	0	0	0
4.	Perkhidmatan penapisan air						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	128	100%	-	-	128
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	125	100%	-	-	125
	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	52	100%	-	-	52
	- Permainan badminton	Serta merta	94	100%	-	-	94
6.	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	406	93.98%	26	6.02%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	838	96.99%	26	3.01%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	53	73.61%	19	26.39%	72
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	20 hari sekali	58	80.56%	14	19.44%	72
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	52	72.22%	20	27.78%	72
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali	64	88.89%	8	11.11%	72
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	6 kali seminggu	1137	98.70%	15	1.30%	1152
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali	65	90.28%	7	9.72%	72
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	14	70%	-	-	14
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	616	100%	-	-	616
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	160	100%	-	-	160
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	121	100%	-	-	121
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	71	100%	-	-	71