

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JULAI 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	833	97%	26	3%	859
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	74	100%	-	-	74
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	23	40%	34	60%	57
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	8	100%	-	-	8
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	4	100%	-	-	4
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	2	100%	-	-	2
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	5	100%	-	-	5
	- Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- 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	69	100%	-	-	69
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	41	83.70%	8	16.30%	49
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 jam	11	100%	-	-	11
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	64	100%	-	-	64
	- 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	33	100%	-	-	33
	- 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	21	63.6%	12	36.4%	33
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	Perkhidmatan Kutipan Sampah						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	267	100%	-	-	267
	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	166595	100%	-	-	166595
5.	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	- Majlis Perkahwinan	3 hari	66	100%	-	-	66
	- Permainan badminton	Serta merta	88	100%	-	-	88
6.	Perkhidmatan Kutipan Sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	413	95.60%	19	4.40%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	853	98.73%	11	1.27%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	49	68.06%	23	31.94%	72
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	20 hari sekali	60	83.33%	12	16.67%	72
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	39	54.17%	33	45.83%	72
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali	48	66.7%	24	33.3%	72
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	6 kali seminggu	1130	98.1%	22	1.91%	1152
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali	64	88.9%	8	11.1%	72
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	22	100%	-	-	22
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	646	100%	-	-	646
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	118	100%	-	-	118
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	170	100%	-	-	170
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	12	100%	-	-	12