

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : OGOS 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	
<b>1.</b>	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>						
	<b>i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :</b>						
	- Maklumbalas Awal Aduan	<b>3 hari bekerja</b>	671	97%	21	3%	<b>692</b>
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	<b>24 jam</b>	-	-	-	-	<b>-</b>
	<b>ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:</b>						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	<b>24 jam</b>	57	100%	-	-	<b>57</b>
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	<b>30 hari</b>	1	3%	32	97%	<b>33</b>
<b>2.</b>	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	<b>Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:</b>						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	<b>57 hari</b>	10	100%	0	0%	<b>10</b>
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	<b>57 Hari</b>	4	100%	0	0%	<b>4</b>
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	<b>30 Hari</b>	1	100%	0	0%	<b>1</b>
	- Pelan Pra Hitungan	<b>30 Hari</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	<b>14 hari</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
	- Kerja Tanah	<b>57 hari</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
	- Infrastruktur	<b>57 hari</b>	1	50%	0	0%	<b>1</b>
	- Bangunan	<b>37 hari</b>	2	100%	0	0%	<b>2</b>
	- Landskap	<b>57 hari</b>	1	100%	0	0%	<b>1</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	<b>7 Hari</b>	39	100%	0	0%	<b>39</b>
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	<b>80 hari</b>	40	80%	10	20%	<b>50</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	<b>Serta merta</b>	10	90%	1	10%	<b>11</b>
<b>3.</b>	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	<b>Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:</b>						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	<b>Serta merta</b>	30	100%	0	0%	<b>30</b>
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	<b>30 hari bekerja</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)	<b>Serta merta</b>	23	100%	0	0%	<b>23</b>
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	<b>Serta merta</b>	128	100%	0	0%	<b>128</b>
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	<b>14 hari bekerja</b>	35	67.3%	17	32.7%	<b>52</b>
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	<b>1 hari bekerja</b>	951	100%	0	0%	<b>951</b>
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI PINTU</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	<b>Serta merta</b>	335	100%	0	0%	<b>335</b>
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	<b>7 hari bekerja</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	<b>Sebelum 1 Januari</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
		<b>Sebelum 1 Julai</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>
<b>5.</b>	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	- Majlis Perkahwinan	<b>3 hari</b>	33	100%	0	0%	<b>33</b>
	- Permainan badminton	<b>Serta merta</b>	85	100%	0	0%	<b>85</b>
<b>6.</b>	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	<b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b>						
	- Kawasan perumahan	<b>3 kali seminggu</b>	397	91.90%	35	8.10%	<b>432</b>
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	<b>6 kali seminggu</b>	849	98.26%	15	1.74%	<b>864</b>
	- Pasar	<b>7 kali seminggu</b>	1008	100%	-	-	<b>1008</b>
	<b>Pemotongan rumput :</b>						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	<b>20 hari sekali</b>	46	63.89%	26	36.11%	<b>72</b>
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	<b>20 hari sekali</b>	66	91.67%	6	8.33%	<b>72</b>
	<b>Cucian longkang:</b>						
	- Kawasan kediaman	<b>20 hari sekali</b>	47	65.28%	25	34.72%	<b>72</b>
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	<b>20 hari sekali</b>	64	88.89%	8	11.11%	<b>72</b>
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri	<b>6 kali seminggu</b>	1135	98.52%	17	1.48%	<b>1152</b>
	- Jalan utama	<b>3 kali seminggu</b>	576	100%	0	0%	<b>576</b>
	- Kawasan perumahan	<b>20 hari sekali</b>	70	97.22%	2	2.78%	<b>72</b>
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	<b>20 program (SETAHUN)</b>	10	100%	0	0%	<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	<b>14 hari</b>	511	100%	0	0%	<b>511</b>
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	<b>Serta-merta</b>	46	100%	0	0%	<b>46</b>
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	<b>72 jam</b>	129	100%	0	0%	<b>129</b>
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	<b>Serta merta</b>	66	100%	0	0%	<b>66</b>