

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : SEPTEMBER 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	670	97%	21	3%	691	
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	50	100%	-	-	50	
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	5	25%	15	75%	20	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	15	100%	-	-	15	
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	-	-	-	-	-	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	-	-	2	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	-	-	-	-	-	
	- Kerja Tanah	57 hari	-	-	-	-	-	
	- Infrastruktur	57 hari	-	-	-	-	-	
	- Bangunan	37 hari	4	100%	-	-	4	
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-	
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	58	100%	-	-	7	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	45	82%	10	18%	55	
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 jam	7	100%	-	-	7
3.	KAWALAN PERNIAGAAN							
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	50	100%	-	-	50	
	- 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 ualasan jabatan Teknikal)	Serta merta	45	100%	-	-	45	
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	113	100%	-	-	113	
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	33	91%	3	9%	36	
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	171	100%	-	-	171	
	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.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: - Majlis Perkahwinan	3 hari	64	100%	-	-	64	
	- Permainan badminton	Serta merta	132	100%	-	-	132	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	413 860 1008	95.60% 99.54% 100%	19 4 -	4.4% 0.46% -	432 864 1008	
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	42 62	58.33% 86.11%	30 10	41.67% 13.89%	72 72	
	Cucian longkang: - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	41 66	56.94% 91.67%	31 6	43.06 8.33%	72 72	
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1139 576 68	98.87% 100% 94.44%	13 - 4	1.13% - 5.56%	1152 576 72	
	7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
		Melaksanakan program ri program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	15	100%	-	-	15
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	657	100%	-	-	657	
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	53	100%	-	-	53	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	173	100%	-	-	173	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	53	100%	-	-	53	