

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : DISEMBER 2014**

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	619	95%	35	5%	654
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	36	100%	-	-	36
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	2	100%	-	-	2
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	12	100%	-	-	12
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	2	100%	-	-	2
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	3	100%	-	-	3
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	4	66.67%	2	33.33%	6
	- Kerja Tanah	57 hari	3	100%	-	-	3
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Bangunan	37 hari	1	100%	-	-	1
	- Landskap	57 hari	0	-	-	-	1 (dlm proses kelulusan)
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	88	100%	-	-	88
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	21	100%	-	-	21
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	14	100%	-	-	14
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	42	100%	-	-	42
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	100%	-	-	-
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)	Serta merta	16	100%	-	-	16
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	77	100%	-	-	77
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	87	100%	-	-	87
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	170	100%	-	-	170
	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	90	100%	-	-	90
	- Permainan badminton	Serta merta	99	100%	-	-	99
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	421	97.45%	11	2.55%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	856	99.07%	8	0.93%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	15 hari sekali	76.04	77.09%	23	23.96%	96
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	15 hari sekali	71	73.96%	25	26.04%	96
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	15 hari sekali	63	65.62%	33	34.38%	96
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	15 hari sekali	74	77.08%	22	22.92%	96
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1334	99.26%	10	0.74%	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	94	97.92%	2	2.08%	96
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program (SETAHUN)	11	100%	-	-	11
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	1441	100%	-	-	1441
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	11	100%	-	-	11
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	285	100%	-	-	285
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	9	100%	-	-	9