

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

| BIL       | PROGRAM / AKTIVITI   | KUALITI/<br>KUANTITI/<br>MASA | Menepati Tempoh<br>Masa/Janji Piagam<br>Pelanggan |                        | Melebihi Tempoh<br>Masa/Janji Piagam<br>Pelanggan |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN/<br>PERMOHONAN |
|-----------|--|-------------------------------|---|------------------------|---|------------------------------|---------------------------------------|
|           |  |                               | Jumlah<br>menepati<br>Janji                       | %<br>Menepati<br>Janji | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Janji              | % Tidak<br>Menepati<br>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>         | 692   | 95%                    | 37  | 5%                           | <b>729</b>                            |
|           | - Aduan dalam kategori kecemasan/bencana   | <b>24 jam</b>                 | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           | <b>ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal  | <b>24 jam</b>                 | 55  | 100%                   | -   | -                            | <b>55</b>                             |
|           | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.   | <b>30 hari</b>                | 8   | 66%                    | 4   | 34%                          | <b>12</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>                | 6   | 100%                   | -   | -                            | <b>6</b>                              |
|           | - Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara  | <b>57 Hari</b>                | 4   | 100%                   | -   | -                            | <b>4</b>                              |
|           | - Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan  | <b>30 Hari</b>                | 2   | 100%                   | -   | -                            | <b>2</b>                              |
|           | - Pelan Pra Hitungan   | <b>30 Hari</b>                | 2   | 100%                   | -   | -                            | <b>2</b>                              |
|           | - Ulasan Permohonan Kerja Tanah  | <b>14 hari</b>                | 3   | 100%                   | -   | -                            | <b>3</b>                              |
|           | - Kerja Tanah  | <b>57 hari</b>                | 0   |                        |   |                              | <b>0</b>                              |
|           | - Infrastruktur  | <b>57 hari</b>                | 0   |                        |   |                              | <b>0</b>                              |
|           | - Bangunan   | <b>37 hari</b>                | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           | - Landskap   | <b>57 hari</b>                | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           | - Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)   | <b>7 Hari</b>                 | 44  | 93%                    | 3   | 7%                           | <b>47</b>                             |
|           | - Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)   | <b>80 hari</b>                | 19  | 100%                   | -   | -                            | <b>19</b>                             |
|           | - Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)   | <b>24 Jam</b>                 | 8   | 100%                   | -   | -                            | <b>8</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>            | 100   | 100%                   | -   | -                            | <b>100</b>                            |
|           | - Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)  | <b>30 hari bekerja</b>        | 6   | 100%                   | -   | -                            | <b>6</b>                              |
|           | - Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)   | <b>Serta merta</b>            | 42  | 100%                   | -   | -                            | <b>42</b>                             |
|           | - Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)   | <b>Serta merta</b>            | 1257  | 100%                   | 0   | 0%                           | <b>1257</b>                           |
|           | - Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)   | <b>14 hari bekerja</b>        | 9   | 100%                   | 0   | 0%                           | <b>9</b>                              |
|           | - Lesen sementara penjaja pasar juadah   | <b>1 hari bekerja</b>         | 0   | 0%                     | 0   | 0%                           | <b>0</b>                              |
| <b>4.</b> | <b>PENGURUSAN CUKAI PINTU</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)  | <b>Serta merta</b>            | 327   | 100%                   | -   | -                            | <b>327</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>         | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           | Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)   | <b>Sebelum 1 Januari</b>      | 167376  | 100%                   | -   | -                            | -                                     |
|           |  | <b>Sebelum 1 Julai</b>        | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
| <b>5.</b> | <b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:   |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Majlis Perkahwinan   | <b>3 hari</b>                 | 111   | 100%                   | -   | -                            | <b>111</b>                            |
|           | - Permainan badminton  | <b>Serta merta</b>            | 130   | 100%                   | -   | -                            | <b>130</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>        | 415   | 96.06%                 | 17  | 3.94%                        | <b>432</b>                            |
|           | - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata   | <b>6 kali seminggu</b>        | 861   | 99.65%                 | 3   | 0.35%                        | <b>864</b>                            |
|           | - Pasar  | <b>7 kali seminggu</b>        | 1008  | 100%                   | -   | -                            | <b>1008</b>                           |
|           | <b>Pemotongan rumput :</b>   |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Kawasan perumahan dan kawasan lapang   | <b>15 hari sekali</b>         | 75  | 78.13%                 | 21  | 21.87%                       | <b>96</b>                             |
|           | - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan  | <b>15 hari sekali</b>         | 90  | 93.75%                 | 6   | 6.25%                        | <b>96</b>                             |
|           | <b>Cucian longkang:</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Kawasan kediaman   | <b>15 hari sekali</b>         | 72  | 75.00%                 | 24  | 25.00%                       | <b>96</b>                             |
|           | - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam  | <b>15 hari sekali</b>         | 88  | 91.67%                 | 8   | 8.33%                        | <b>96</b>                             |
|           | <b>Penyapuan:</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Kawasan komersial, industri  | <b>7 kali seminggu</b>        | 1337  | 99.48%                 | 7   | 0.52%                        | <b>1344</b>                           |
|           | - Jalan utama  | <b>3 kali seminggu</b>        | 576   | 100%                   | -   | -                            | <b>576</b>                            |
|           | - Kawasan perumahan  | <b>15 hari sekali</b>         | 90  | 93.75%                 | 6   | 6.25%                        | <b>96</b>                             |
| <b>7.</b> | <b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>  |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 40 program setahun  | <b>40 program (SETAHUN)</b>   | 8   | 100%                   | -   | -                            | -                                     |
| <b>8.</b> | <b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>   |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan  | <b>14 hari</b>                | 182   | 100%                   | -   | -                            | <b>182</b>                            |
| <b>9.</b> | <b>LAIN-LAIN</b>   |                               |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Pengeluaran lesen anjing   | <b>Serta-merta</b>            | 99  | 100%                   | -   | -                            | <b>99</b>                             |
|           | - Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)                                   | <b>72 jam</b>                 | 424   | 100%                   | -   | -                            | <b>424</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>            | 44  | 100%                   | -   | -                            | <b>44</b>                             |