

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JUN 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 | 630 | 93% | 51 | 7% | 681 |
| | - Aduan dalam kategori kecemasan/bencana | 24 jam | - | - | - | - | - |
| | ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal | 24 jam | 18 | 100% | - | - | 18 |
| | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos. | 30 hari | 9 | 40% | 13 | 60% | 22 |
| 2. | KAWALAN PEMBANGUNAN | | | | | | |
| | Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut: | | | | | | |
| | - Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan | 57 hari | 7 | 100% | - | - | 7 |
| | - Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara | 57 Hari | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan | 30 Hari | 7 | 100% | - | - | 7 |
| | - Pelan Pra Hitungan | 30 Hari | 3 | 100% | - | - | 3 |
| | - Ulasan Permohonan Kerja Tanah | 14 hari | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Kerja Tanah | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Infrastruktur | 57 hari | 4 | 100% | - | - | 4 |
| | - Bangunan | 37 hari | 3 | 100% | - | - | 3 |
| | - Landskap | 57 hari | - | - | 2 | - | 2 (dalam proses permohonan) |
| | - Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun) | 7 Hari | 63 | 100% | - | - | 63 |
| | - Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap) | 80 hari | 8 | 100% | - | - | 8 |
| | - 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 | 65 | 100% | - | - | 65 |
| | - 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 | 43 | 100% | - | - | 43 |
| | - Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar) | Serta merta | 245 | 100% | - | - | 245 |
| | - Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar) | 14 hari bekerja | 15 | 100% | - | - | 15 |
| | - Lesen sementara penjaja pasar juadah | 1 hari bekerja | 1302 | 100% | - | - | 1302 |
| 4. | PENGURUSAN CUKAI PINTU | | | | | | |
| | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan) | Serta merta | 183 | 100% | - | - | 183 |
| | 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 | 49 | 100% | - | - | 49 |
| | - Permainan badminton | Serta merta | 71 | 100% | - | - | 71 |
| 6. | PERKHIDMATAN KUTIPAN SAMPAH bagi: | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan | 3 kali seminggu | 415 | 96.06% | 17 | 3.94% | 432 |
| | - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata | 6 kali seminggu | 855 | 98.96% | 9 | 1.04% | 864 |
| | - Pasar | 7 kali seminggu | 1008 | 100% | - | - | 1008 |
| | Pemotongan rumput : | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan dan kawasan lapang | 15 hari sekali | 86 | 98.58% | 10.42 | 29.17% | 96 |
| | - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan | 15 hari sekali | 84.37 | 90.63% | 15.63 | 9.37% | 96 |
| | Cucian longkang: | | | | | | |
| | - Kawasan kediaman | 15 hari sekali | 72 | 75% | 24 | 25% | 96 |
| | - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam | 15 hari sekali | 82 | 91.75% | 8 | 8.3% | 96 |
| | Penyapuan: | | | | | | |
| | - Kawasan komersial, industri | 7 kali seminggu | 1341 | 99.78% | 3 | 0.22% | 1344 |
| | - Jalan utama | 3 kali seminggu | 576 | 100% | - | - | 576 |
| | - Kawasan perumahan | 15 hari sekali | 83 | 86.46% | 13 | 13.54% | 96 |
| 7. | PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN | | | | | | |
| | Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 40 program setahun | 40 program (SETAHUN) | 38 | 100% | - | - | 38 |
| 8. | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN | | | | | | |
| | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan | 14 hari | 730 | 100% | - | - | 730 |
| 9. | LAIN-LAIN | | | | | | |
| | - Pengeluaran lesen anjing | Serta-merta | 35 | 100% | - | - | 35 |
| | - Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) | 72 jam | 391 | 100% | - | - | 391 |
| | - Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan) | Serta merta | 23 | 100% | - | - | 23 |