

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OGOS 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	815	94%	56	6%	871
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	127	100%	-	-	127
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	11	100%	-	-	11
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	-	-	4
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	1	100%	-	-	1
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	3	100%	-	-	3
	- Kerja Tanah	57 hari	3	100%	-	-	3
	- Infrastruktur	57 hari	-	-	2	0%	2
	- Bangunan	37 hari	1	100%	-	-	1
	- Landskap	57 hari	1	100%	2	0%	3
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	53	100%	-	-	53
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 hari	5	100%	-	-	5
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	10	100%	-	-	10
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	38	100%	-	-	38
	- 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	29	100%	-	-	29
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	42	100%	-	-	42
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	5	100%	-	-	5
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	263	100%	-	-	263
	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	56	100%	-	-	56
	- Permainan badminton	Serta merta	89	100%	-	-	89
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	411	95.14%	21	4.86%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	863	99.88%	1	0.12%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	15 hari sekali	70	72.92%	26	27.8%	96
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	15 hari sekali	86	89.59%	10	10.41%	96
	Cucian longkang:						
	- Kawasan kediaman	15 hari sekali	68	70.84%	28	29.16%	96
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	15 hari sekali	84	87.50%	12	12.50%	96
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1332	99.11%	12	0.89%	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	88	91.67%	8	8.33%	96
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program . program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program (SETAHUN)	7	100%	-	-	7
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	685	100%	-	-	685
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	87	100%	-	-	87
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	361	100%	-	-	361
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	77	100%	-	-	77