

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : NOVEMBER 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	
<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>	685	96%	30	4%	<b>715</b>
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	<b>24 jam</b>	-	-	-	-	-
	<b>ii.</b>						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	<b>24 jam</b>	74	100%	-	-	<b>74</b>
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	<b>30 hari</b>	5	13%	32	87%	<b>37</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>	9	100%	-	-	<b>9</b>
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	<b>57 Hari</b>	3	100%	-	-	<b>3</b>
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	<b>30 Hari</b>	1	100%	-	-	<b>1</b>
	- Pelan Pra Hitungan	<b>30 Hari</b>	1	100%	-	-	<b>1</b>
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	<b>14 hari</b>	3	100%	-	-	<b>3</b>
	- Kerja Tanah	<b>57 hari</b>	1	100%	-	-	<b>1</b>
	- Infrastruktur	<b>57 hari</b>	0	100%	-	-	<b>0</b>
	- Bangunan	<b>37 hari</b>	4	100%	-	-	<b>4</b>
	- Landskap	<b>57 hari</b>	1	100%	-	-	<b>1</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	<b>7 Hari</b>	86	100%	-	-	<b>86</b>
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	<b>80 hari</b>	24	100%	-	-	<b>24</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	<b>24 Jam</b>	29	100%	-	-	<b>29</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>	38	100%	-	-	<b>38</b>
	- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)	<b>30 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-
	- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan Teknikal)	<b>Serta merta</b>	22	100%	-	-	<b>22</b>
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	<b>Serta merta</b>	65	100%	-	-	<b>65</b>
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	<b>14 hari bekerja</b>	87	100%	-	-	<b>87</b>
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	<b>1 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI PINTU</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	<b>Serta merta</b>	121	100%	-	-	<b>121</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>	-	-	-	-	-
		<b>Sebelum 1 Julai</b>	-	-	-	-	-
<b>5.</b>	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:	<b>3 hari</b>	82	100%	-	-	<b>82</b>
	- Majlis Perkahwinan						
	- Permainan badminton	<b>Serta merta</b>	113	100%	-	-	<b>113</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>	424	97%	13	3%	<b>432</b>
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	<b>6 kali seminggu</b>	844	98.62%	12	1.38%	<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>	74	77.09%	22	22.91%	<b>96</b>
	- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	<b>15 hari sekali</b>	86	89.59%	10	10.41%	<b>96</b>
	<b>Cucian longkang:</b>						
	- Kawasan kediaman	<b>15 hari sekali</b>	68	70.84%	28	29.16%	<b>96</b>
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	<b>15 hari sekali</b>	86	89.59%	10	10.41%	<b>96</b>
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri	<b>7 kali seminggu</b>	1332	99.11%	12	0.89%	<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>	16	100%	-	-	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	<b>14 hari</b>	805	100%	-	-	<b>805</b>
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	<b>Serta-merta</b>	25	100%	-	-	<b>25</b>
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	<b>72 jam</b>	259	100%	-	-	<b>259</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>	133	100%	-	-	<b>133</b>