

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : NOVEMBER 2015

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	-	-	-	-	-	
	- 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.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	5	100%	-	-	5	
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	4	100%	-	-	4	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	-	-	1	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	2	100%	-	-	2	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2	
	- Kerja Tanah	57 hari	4	100%	-	-	4	
	- Infrastruktur	57 hari	2	100%	-	-	2	
	- Bangunan	37 hari	6	100%	-	-	6	
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-	
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	49	100%	-	-	49	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	14	100%	-	-	14	
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard')	24 Jam	5	100%	-	-	55
3.	KAWALAN PERNIAGAAN							
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	59	100%	-	-	59	
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	-	
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta (30 minit)	23	100%	-	-	23	
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	102	100%	-	-	102	
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	63	100%	-	-	63	
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	100%	-	-	-	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	121	100%	-	-	121	
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	-	100%	-	-	-	
	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	93	100%	-	-	93	
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	99	100%	-	-	99	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	411 855 1008	95.14% 98.95% 100%	21 9 -	4.86% 1.05% -	432 864 1008	
	Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	85	88.54 %	11	14.46%	96	
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	66	68.75%	30	31.25%	96	
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	7 kali seminggu 3 kali seminggu 15 hari sekali	1341 575 95	99.78% 99.82% 98.96%	3 1 1	0.22% 0.18% 1.04%	1344 576 96	
	7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
		i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program 20 program	- -	- -	- -	- -	- -
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	540	100%	-	-	540	
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	17	100%	-	-	17	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	286	80%	71	18%	357	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamu an makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta (dikaunter 10 minit)	52	100%	-	-	52	

Kemaskini pada: **15 DISEMBER 2015**