

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : NOVEMBER 2016**

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	660	100%	-	-	660
	- 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	60	55.55%	48	44.45%	108
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	10	100%	-	-	10
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	7	100%	-	-	7
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	100%	-	-	-
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2
	- Kerja Tanah	57 hari	-	-	-	-	-
	- Infrastruktur	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan Pelan Bangunan	37 hari	2	100%	-	-	2
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	44	100%	-	-	44
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	13	100%	-	-	13
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	39	100%	-	-	39
	- 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)	32	100%	-	-	32
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	12	100%	-	-	12
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	17	100%	-	-	17
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	68	100%	-	-	68
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	-	-	-	-	-
	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	85	100%	-	-	85
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	85	100%	-	-	85
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	430	99.5%	2	0.5%	432
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	863	99.0%	1	1.0%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	90	93.75%	6	6.25%	96
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	90	93.75%	6	6.25%	96
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1344	100%	-	-	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	574	99.7%	2	0.3%	576
	- Padang Permainan	7 kali seminggu	1344	100%	-	-	1344
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	96	100%	-	1.0%	96
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	5	100%	-	-	55
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	14	100%	-	-	104
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	797	100%	-	-	797
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	5	100%	-	-	5
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	142	80%	36	20%	178
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta (dikaunter 10 minit)	56	100%	-	-	56