

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OKTOBER 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	26	43.33%	34	56.67%	60	
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	1	100%	-	-	1	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	-	-	2	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	100%	-	-	-	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	6	100%	-	-	6	
	- 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)	181	100%	-	-	181	
- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		14 hari bekerja	103	100%	-	-	103	
- 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)	153	100%	-	-	153	
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	150	100%	-	-	150	
	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	102	100%	-	-	102	
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	115	100%	-	-	115	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	418	96.76%	14	3.24%	432	
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	855	98.95%	9	1.05%	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	63	65.62 %	33	34.38%	96	
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	73	76.04%	23	23.96%	96	
Penyapuan:								
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1337	99.48%	7	0.52%	1344	
	- Jalan utama	3 kali seminggu	569	98.78%	7	1.22%	576	
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	95	98.96%	1	1.04%	96	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	-	-	-	-	-	
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	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)	120	100%	-	-	120	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	245	80%	62	18%	307	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamuau makan/hertunana/kenduri kesvukuran/keagamaan)	Serta merta (dikaunter 10 minit)	52	100%	-	-	52	

Kemaskini pada: **11 NOVEMBER 2015**