

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

| BIL       | PROGRAM / AKTIVITI   | KUALITI/<br>KUANTITI/<br>MASA     | Menepati Tempoh<br>Masa/Janji Piagam<br>Pelanggan |                        | Melebihi Tempoh<br>Masa/Janji Piagam<br>Pelanggan |                              | JUMLAH<br>PERKHIDMATAN/<br>PERMOHONAN |
|-----------|--|-----------------------------------|---|------------------------|---|------------------------------|---------------------------------------|
|           |  |                                   | Jumlah<br>menepati<br>Janji                       | %<br>Menepati<br>Janji | Jumlah<br>Tidak<br>Menepati<br>Janji              | % Tidak<br>Menepati<br>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   | 3 hari bekerja                    | 673   | 100%                   | -   | -                            | 673                                   |
|           | - Aduan dalam kategori kecemasan/bencana   | 24 jam                            | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           | <b>ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:</b>  |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal  | 24 jam                            | 36  | 100%                   | -   | -                            | 36                                    |
|           | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos  | 30 hari                           | 58  | 50.87%                 | 56  | 49.13%                       | 114                                   |
| <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   | 57 hari                           | 8   | 100%                   | -   | -                            | 8                                     |
|           | - Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara  | 57 Hari                           | 1   | 100%                   | -   | -                            | 1                                     |
|           | - Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan  | 30 Hari                           | 3   | 100%                   | -   | -                            | 3                                     |
|           | - Pelan Pra Hitungan   | 30 Hari                           | 1   | 100%                   | -   | -                            | 1                                     |
|           | - Ulasan Permohonan Kerja Tanah  | 14 hari                           | 2   | 100%                   | -   | -                            | 2                                     |
|           | - Kerja Tanah  | 57 hari                           | 4   | 100%                   | -   | -                            | 4                                     |
|           | - Infrastruktur  | 57 hari                           | 4   | 100%                   | -   | -                            | 4                                     |
|           | - Kelulusan Pelan Bangunan   | 37 hari                           | 2   | 100%                   | -   | -                            | 2                                     |
|           | - 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                           | 4   | 100%                   | -   | -                            | 4                                     |
|           | - Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)   | 24 Jam                            | 4   | 100%                   | -   | -                            | 4                                     |
| <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)  | Serta merta (30 minit)            | 20  | 100%                   | -   | -                            | 20                                    |
|           | - 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)            | 40  | 100%                   | -   | -                            | 40                                    |
|           | - Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)   | Serta merta (1 jam)               | 16  | 100%                   | -   | -                            | 16                                    |
|           | - Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)  | 14 hari bekerja                   | 71  | 100%                   | -   | -                            | 71                                    |
|           | - Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah   | 1 hari bekerja                    | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
| <b>4.</b> | <b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>   |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)  | Serta merta (dalam tempoh 24 jam) | 69  | 100%                   | -   | -                            | 69                                    |
|           | Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)                                | 7 hari bekerja (Mei & Okt)        | 134   | 100%                   | -   | -                            | 134                                   |
|           | Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)   | Sebelum 1 Januari                 | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
|           |  | Sebelum 1 Julai                   | -   | -                      | -   | -                            | -                                     |
| <b>5.</b> | <b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>  |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:<br>- Majlis Perkahwinan   | 3 hari                            | 107   | 100%                   | -   | -                            | 107                                   |
|           | - Permainan badminton  | Serta merta (dikaunter 10 minit)  | 116   | 100%                   | -   | -                            | 116                                   |
| <b>6.</b> | <b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>   |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | <b>Perkhidmatan kutipan sampah bagi:</b>   |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Kawasan perumahan  | 3 kali seminggu                   | 428   | 99.1%                  | 4   | 0.9%                         | 432                                   |
|           | - Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata  | 6 kali seminggu                   | 863   | 99.0%                  | 1   | 1.0%                         | 864                                   |
|           | - Pasar  | 7 kali seminggu                   | 1008  | 100%                   | -   | -                            | 1008                                  |
|           | <b>Pemotongan rumput</b> (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)  | 15 hari sekali                    | 92  | 95%                    | 4   | 5.0%                         | 96                                    |
|           | <b>Cucian longkang</b> (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)   | 15 hari sekali                    | 90  | 93.7%                  | 6   | 7.0%                         | 96                                    |
|           | <b>Penyapuan:</b>  |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Kawasan komersial, industri  | 7 kali seminggu                   | 1343  | 99.9%                  | 1   | 0.1%                         | 1344                                  |
|           | - Jalan utama  | 3 kali seminggu                   | 576   | 100%                   | -   | -                            | 576                                   |
|           | - Padang Permainan   | 7 kali seminggu                   | 1344  | 100%                   | -   | -                            | 1344                                  |
|           | - Kawasan perumahan  | 15 hari sekali                    | 95  | 99.0%                  | 1   | 1.0%                         | 96                                    |
| <b>7.</b> | <b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>  |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun  | 20 program                        | 6   | 100%                   | -   | -                            | 50                                    |
|           | ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun  | 20 program                        | 10  | 100%                   | -   | -                            | 90                                    |
| <b>8.</b> | <b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>   |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan  | 14 hari                           | 754   | 100%                   | -   | -                            | 754                                   |
| <b>9.</b> | <b>LAIN-LAIN</b>   |                                   |   |                        |   |                              |                                       |
|           | - Pengeluaran lesen anjing   | Serta-merta (30 minit)            | 13  | 100%                   | -   | -                            | 13                                    |
|           | - Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)                                   | 72 jam                            | 261   | 80%                    | 65  | 20%                          | 326                                   |
|           | - 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)  | 35  | 100%                   | -   | -                            | 35                                    |