

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : JANUARI 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	
<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>	695	97%	25	3%	<b>720</b>
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	<b>24 jam</b>	-	-	-	-	-
	<b>ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:</b>						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	<b>24 jam</b>	36	100%	-	-	<b>36</b>
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	<b>30 hari</b>	32	69%	14	30%	<b>46</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>	4	100%	-	-	<b>4</b>
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	<b>57 Hari</b>	-	-	-	-	-
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	<b>30 Hari</b>	1	100%	-	-	<b>1</b>
	- Pelan Pra Hitungan	<b>30 Hari</b>	2	100%	-	-	<b>2</b>
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	<b>14 hari</b>	2	66.7%	1	33.3%	<b>3</b>
	- Kerja Tanah	<b>57 hari</b>	5	100%	-	-	<b>5</b>
	- Infrastruktur	<b>57 hari</b>	5	100%	-	-	<b>5</b>
	- Bangunan	<b>37 hari</b>	5	100%	-	-	<b>5</b>
	- Landskap	<b>57 hari</b>	0	-	-	-	<b>0</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	<b>7 Hari</b>	80	100%	-	-	<b>80</b>
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	<b>80 hari</b>	9	100%	-	-	<b>9</b>
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	<b>24 Jam</b>	12	100%	-	-	<b>12</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 (30 minit)</b>	87	100%	-	-	<b>87</b>
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan	<b>30 hari bekerja</b>	-	-	-	-	-
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	<b>Serta merta (30 minit)</b>	44	100%	-	-	<b>44</b>
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	<b>Serta merta (1 jam)</b>	348	100%	-	-	<b>348</b>
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	<b>14 hari bekerja</b>	27	100%	-	-	<b>27</b>
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	<b>1 hari bekerja</b>	0	0%	-	-	<b>0</b>
<b>4.</b>	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	<b>Serta merta (dalam tempoh 24 jam)</b>	252	100%	-	-	<b>252</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:						
	- Majlis Perkahwinan	<b>3 hari</b>	129	100%	-	-	<b>129</b>
	- Permainan badminton	<b>Serta merta (dikaunter 10 minit)</b>	126	100%	-	-	<b>126</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>	416	96.30%	16	3.70%	<b>432</b>
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	<b>6 kali seminggu</b>	855	98.96%	9	1.04%	<b>864</b>
	- Pasar	<b>7 kali seminggu</b>	1008	100%	-	-	<b>1008</b>
	<b>Pemotongan rumput</b> (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	<b>15 hari sekali</b>					
	<b>Cucian longkang</b> (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	<b>15 hari sekali</b>					
	<b>Penyapuan:</b>						
	- Kawasan komersial, industri	<b>7 kali seminggu</b>					
	- Jalan utama	<b>3 kali seminggu</b>					
	- Kawasan perumahan	<b>15 hari sekali</b>					
<b>7.</b>	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	i. Melaksanakan program . program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	<b>20 program</b>					
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	<b>20 program</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>	1099	100%	-	-	<b>1099</b>
<b>9.</b>	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	<b>Serta-merta (30 minit)</b>	28	100%	-	-	<b>28</b>
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	<b>72 jam</b>	275	83%	55	17%	<b>330</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 (dikaunter 10 minit)</b>	28	100%	-	-	<b>28</b>