

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : FEBRUARI 2019**

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.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>						
	i. Memastikan maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	a) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	496	100%	0	0%	496
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	46	100%	0	0%	46
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	19	100%	0	0%	152
	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan siap kerja)	60 hari	182	100%	0	0%	182
2.	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	-	-	-	-	0
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	-	-	-	-	0
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	-	-	-	0
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	0
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	1	100%	0	0%	1
	vi. Kerja Tanah	57 hari	-	-	-	-	0
	vii. Infrastruktur	57 hari	-	-	-	-	0
	viii. Pelan Bangunan	37 hari	2	100%	0	0%	2
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	-	-	-	0
	x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10 Hari	35	100%	0	0%	35
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	-	-	-	-	-
	xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	7	100%	0	0%	7
3.	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	96	100%	0	0%	96
	ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	19	100%	0	0%	19
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	54	100%	0	0%	54
	iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	65	100%	0	0%	65
	v. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	0
4.	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	153	100%	0	0%	153
	ii. Maklum balas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	-	-	-	-	0
	iii. Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	-	-	-	-	0
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	0
5.	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	64	100%	0	0%	64
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	71	100%	0	0%	71
6.	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	0	0%	552
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
	c) Pasar	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	94	90.4%	10	9.6%	104
	iii. Pembersihan longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	69	66.3%	35	33.7%	104
	iv. Penyapuan:						
	a) Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1448	99.5%	8	0.5%	1456
	b) Jalan utama	7 kali seminggu	1448	99.5%	8	0.5%	1456
	c) Padang Permainan	7 kali seminggu	1451	99.7%	5	0.3%	1456
	d) Kawasan perumahan	4 kali sebulan	202	97%	6	3%	208
7.	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	16	100%	0	0%	25
8.	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	-	-	-	-	-
9.	<b>LAIN-LAIN</b>						
	i. Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	15	100%	0	0%	15
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	361	100%	0	0%	361
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	33	100%	0	0%	33