

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JANUARI 2018**

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 maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	a) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	382	100%	-	-	382
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	20	100%	-	-	169
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	46	100%	-	-	46	
b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan pembayaran)	60 hari	249	100%	-	-	249	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	1	100%	-	-	1
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	-	-	-	-	-
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	-	-	-	-	-
	vi. Kerja Tanah	57 hari	5	100%	-	-	5
	vii. Infrastruktur	57 hari	6	100%	-	-	6
	viii. Pelan Bangunan	37 hari	1	100%	-	-	1
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	-	-	-	-
	x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10 Hari	89	100%	-	-	89
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	6	100%	-	-	6
xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	8	100%	-	-	8	
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	151	100%	-	-	151
	ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	100%	-	-	-
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	36	100%	-	-	36
	iv. Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta	189	100%	-	-	189
	v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	123	100%	-	-	123
vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	179	100%	-	-	179
	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)	-	-	-	-	-
	iii. 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:						
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	102	100%	-	-	102
ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	113	100%	-	-	113	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	-	-	552
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1288	100%	-	-	1288
	c) Pasar	7 kali seminggu	1228	100%	-	-	1228
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	104	100%	-	-	104
	iii. Pembersihan longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	104	100%	-	-	104
	iv. Penyapuan:						
a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu	1228	100%	-	-	1288	
b) Jalan utama	7 kali seminggu	1228	100%	-	-	1288	
c) Padang Permainan	7 kali seminggu	1228	100%	-	-	1288	
d) Kawasan perumahan	4 kali sebulan	208	100%	-	-	208	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	6	100%	-	-	6	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	226	100%	-	-	226	
9.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	25	100%	-	-	25
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	198	100%	-	-	198
	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%	-	-	33