

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MAC 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. | 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 | 566 | 100% | 0 | 0% | 566 |
| | b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana | 24 jam | 17 | 100% | 0 | 0% | 173 |
| | ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut: | | | | | | |
| | a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal | 24 jam | 46 | 100% | 0 | 0% | 46 |
| | 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. | KAWALAN PEMBANGUNAN | | | | | | |
| | Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut: | | | | | | |
| | i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan | 57 hari | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| | ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara | 57 Hari | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| | iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan | 30 Hari | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| | iv. Pelan Pra Hitungan | 30 Hari | - | 100% | 0 | 0% | - |
| | v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah | 14 hari | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| | vi. Kerja Tanah | 57 hari | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 |
| | vii. Infrastruktur | 57 hari | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 |
| | viii. Pelan Bangunan | 37 hari | 3 | 100% | 0 | 0% | 3 |
| | ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan | 14 hari | - | - | - | - | 0 |
| | x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun) | 10 Hari | 55 | 100% | 0 | 0% | 55 |
| | xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap) | 80 Hari | - | - | - | - | - |
| | xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`) | 24 Jam | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |
| 3. | KAWALAN PERNIAGAAN | | | | | | |
| | Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut: | | | | | | |
| | i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) | Serta merta | 70 | 100% | 0 | 0% | 70 |
| | ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap) | 30 hari bekerja | 8 | 100% | 0 | 0% | 8 |
| | iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap | Serta merta | 14 | 100% | 0 | 0% | 14 |
| | iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar) | 14 hari bekerja | 11 | 100% | 0 | 0% | 11 |
| | v. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah | 1 hari bekerja | - | - | - | - | 0 |
| 4. | PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN | | | | | | |
| | i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan) | Serta merta (dalam tempoh 24 jam) | 185 | 100% | 0 | 0% | 185 |
| | 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. | PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM | | | | | | |
| | Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: | | | | | | |
| | i. Permainan badminton | Serta merta (dikaunter 10 minit) | 61 | 100% | 0 | 0% | 61 |
| | ii. Majlis Perkahwinan | 3 hari | 57 | 100% | 0 | 0% | 57 |
| 6. | PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN | | | | | | |
| | 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 | 87 | 83.7% | 16.4 | 9.6% | 104 |
| | iii. Pembersihan longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam) | 15 hari sekali | 70 | 67.3% | 32.7 | 33.7% | 104 |
| | iv. Penyapuan: | | | | | | |
| | a) Kawasan komersial, industri | 7 kali seminggu | 1455 | 99.9% | 1 | 0.1% | 1456 |
| | b) Jalan utama | 7 kali seminggu | 1455 | 99.9% | 1 | 0.1% | 1456 |
| | c) Padang Permainan | 7 kali seminggu | 1448 | 99.5% | 3 | 0.5% | 1456 |
| | d) Kawasan perumahan | 4 kali sebulan | 196 | 94.2% | 12 | 5.8% | 208 |
| 7. | PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN | | | | | | |
| | Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun | 40 program | 19 | 100% | 0 | 0% | 44 |
| 8. | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN | | | | | | |
| | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan | 14 hari | - | - | - | - | - |
| 9. | LAIN-LAIN | | | | | | |
| | i. Pengeluaran lesen anjing | Serta-merta | 38 | 100% | 0 | 0% | 38 |
| | ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) | 72 jam | 321 | 100% | 0 | 0% | 321 |
| | 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 | 36 | 100% | 0 | 0% | 36 |