

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OKTOBER 2017**

| 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 : | | | | | | |
| | - Maklum balas Awal Aduan | 3 hari bekerja | 457 | 100% | - | - | 457 |
| | - Aduan dalam kategori kecemasan/bencana | 24 jam | - | - | - | - | - |
| | ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal | 24 jam | 46 | 100% | - | - | 46 |
| | - Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos | 90 hari | 164 | 100% | - | - | 164 |
| 2. | KAWALAN PEMBANGUNAN | | | | | | |
| | Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut: | | | | | | |
| | - Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan | 57 hari | 9 | 100% | - | - | 9 |
| | - Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara | 57 Hari | 3 | 100% | - | - | 3 |
| | - Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan | 30 Hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Pelan Pra Hitungan | 30 Hari | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Ulasan Permohonan Kerja Tanah | 14 hari | 3 | 100% | - | - | 3 |
| | - Kerja Tanah | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Infrastruktur | 57 hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Pelan Bangunan | 37 hari | 7 | 100% | - | - | 7 |
| | - Landskap | 57 hari | - | - | - | - | - |
| | - Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun) | 7 Hari | 47 | 100% | - | - | 47 |
| | - Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap) | 80 Hari | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`) | 24 Jam | 10 | 100% | - | - | 10 |
| 3. | KAWALAN PERNIAGAAN | | | | | | |
| | Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut: | | | | | | |
| | - Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) | Serta merta (30 minit) | 46 | 100% | - | - | 46 |
| | - Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap) | 30 hari bekerja | 1 | 100% | - | - | 1 |
| | - Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap. | Serta merta (30 minit) | 36 | 100% | - | - | 36 |
| | - Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar) | Serta merta (1 jam) | 6 | 100% | - | - | 6 |
| | - Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar) | 14 hari bekerja | 19 | 100% | - | - | 19 |
| | - Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah | 1 hari bekerja | - | - | - | - | - |
| 4. | PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN | | | | | | |
| | Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan) | Serta merta (dalam tempoh 24 jam) | 146 | 100% | - | - | 146 |
| | 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) | - | - | - | - | - |
| | 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: | | | | | | |
| | - Permainan badminton | Serta merta (dikaunter 10 minit) | 116 | 100% | - | - | 116 |
| | - Majlis Perkahwinan | 3 hari | 107 | 100% | - | - | 107 |
| 6. | PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN | | | | | | |
| | Perkhidmatan kutipan sampah bagi: | | | | | | |
| | - Kawasan perumahan | 3 kali seminggu | 552 | 100% | - | - | 552 |
| | - Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata | 6 kali seminggu | 1288 | 100% | - | - | 1288 |
| | - Pasar | 7 kali seminggu | 1228 | 100% | - | - | 1228 |
| | Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan) | 15 hari sekali | 88 | 91.7% | 8 | 8.3% | 96 |
| | Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam) | 15 hari sekali | 85 | 88.5% | 11 | 11.5% | 96 |
| | Penyapuan: | | | | | | |
| | - Kawasan komersial, industri | 7 kali seminggu | 1343 | 99.9% | 1 | 0.1% | 1344 |
| | - Jalan utama | 3 kali seminggu | 575 | 99.8% | 1 | 0.2% | 576 |
| | - Padang Permainan | 7 kali seminggu | 1344 | 100% | - | - | 1344 |
| | - Kawasan perumahan | 15 hari sekali | 96 | 100% | - | - | 96 |
| 7. | PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN | | | | | | |
| | i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun | 20 program | 5 | 100% | - | - | 48 |
| | ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun | 20 program | 9 | 100% | - | - | 71 |
| 8. | PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN | | | | | | |
| | Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan | 14 hari | 595 | 100% | - | - | 595 |
| 9. | LAIN-LAIN | | | | | | |
| | - Pengeluaran lesen anjing | Serta-merta (30 minit) | 2 | 100% | - | - | 2 |
| | - Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) | 72 jam | 170 | 100% | - | - | 170 |
| | - Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan) | Serta merta | 28 | 100% | - | - | 28 |