

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : OKTOBER 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	528	100%	0	0%	528	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	23	100%	0	0%	137	
	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	190	100%	0	0%	190	
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	4	100%	0	0%	4	
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1	
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	2	100%	0	0%	2	
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	4	100%	0	0%	4	
	vi. Kerja Tanah	57 hari	2	100%	0	0%	2	
	vii. Infrastruktur	57 hari	2	100%	0	0%	2	
	viii. Pelan Bangunan	37 hari	4	100%	0	0%	4	
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	-	-	-	-	
	x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10 Hari	46	100%	0	0%	46	
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	-	-	-	-	-	
	xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	6	100%	0	0%	6	
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:								
i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)		Serta merta	52	100%	0	0%	52	
ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)		30 hari bekerja	1	100%	0	0%	1	
iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap		Serta merta	77	100%	0	0%	77	
iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		14 hari bekerja	37	100%	0	0%	37	
	v. 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)	95	100%	0	0%	95	
	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)	225	100%	0	0%	225	
	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)	116	100%	0	0%	116	
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	107	100%	0	0%	107	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	551	99.8%	1	0.2%	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	82	78.8%	22	21.2%	104
	iii. Pembersihan longkang(Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)		15 hari sekali	82	78.8%	22	21.2%	104
iv. Penyapuan:								
a) Kawasan komersial, industri		7 kali seminggu	1427	98%	9	2%	1456	
b) Jalan utama		7 kali seminggu	1427	98%	9	2%	1456	
c) Padang Permainan		7 kali seminggu	1449	99.5%	7	0.5%	1456	
d) Kawasan perumahan		4 kali sebulan	206	99%	2	1%	208	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	11	100%	0	0%	108	
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	20	100%	0	0%	20	
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	572	100%	0	0%	572	
	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	28	100%	0	0%	28	

Kemas kini pada: 12 NOVEMBER 2019