

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : SEPTEMBER 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	461	100%	0	0%	461	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	0	0%	0	0%	0	
	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 pembayaran)	60 hari	167	100%	0	0%	167	
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%	0	0%	1	
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	0	0%	3	
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	0	0%	0	0%	0	
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	0	0%	1	
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	0	0%	0	0%	0	
	vi. Kerja Tanah	57 hari	0	0%	0	0%	0	
	vii. Infrastruktur	57 hari	0	0%	0	0%	0	
	viii. Pelan Bangunan	37 hari	2	100%	0	0%	2	
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	0	0%	0	0%	0	
	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	8	100%	0	0%	8	
3.	KAWALAN PERNIAGAAN							
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	56	100%	0	0%	56	
	ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	2	100%	0	0%	2	
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	37	100%	0	0%	37	
	iv. Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta	5	100%	0	0%	5	
	v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	59	100%	0	0%	59	
	vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	0	100%	0	0%	0	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	74	100%	0	0%	74	
	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	0%	0	0%	0	
	iii. Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	0	0%	0	0%	0	
		Sebelum 1 Julai	0	0%	0	0%	0	
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:							
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	53	100%	0	0%	53	
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	71	100%	0	0%	71	
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	1228	100%	0	0%	1228	
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	100	96%	4	4%	104	
	iii. Pembersihan longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	90	86%	14	14%	104	
	iv. Penyapuan:							
	a) Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	} 1456	99%	0	1%	1456	
	b) Jalan utama	7 kali seminggu		0	0%	0	0	
	c) Padang Permainan	7 kali seminggu		1454	99%	2	1%	1456
	d) Kawasan perumahan	4 kali sebulan		205	98%	2	10%	207
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	14	100%	0	0%	14	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	0	0%	0	0%	0	
9.	LAIN-LAIN							
	i. Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	31	100%	0	0%	31	
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	178	100%	0	0%	178	
	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	44	100%	0	0%	44	

Kemas kini pada: 10 OKTOBER 2018