

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : SEPTEMBER 2016**

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 maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	a) Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	568	100%	-	-	568
	b) Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	36	100%	-	-	36
	b) Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	30 hari	43	64.17%	24	35.8%	67
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	-	-	4
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	-	-	3
	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	1	100%	-	-	1
	vi. Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1
	vii. Infrastruktur	57 hari	2	100%	-	-	2
	viii. Kelulusan Pelan Bangunan	37 hari	2	100%	-	-	2
	ix. Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	49	100%	-	-	49
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	1	100%	-	-	1
	xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	4	100%	-	-	4
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	70	100%	-	-	70
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	-
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta (30 minit)	29	100%	-	-	29
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	9	100%	-	-	9
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	79	100%	-	-	30
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	0	-	-	-	0
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	128	100%	-	-	128
	Maklumbalas 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: - Majlis Perkahwinan	3 hari	120	100%	-	-	120
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	124	100%	-	-	24
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	428	99.1%	4	0.9%	432
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	862	99.8%	2	0.2%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	93	96.9%	3	3.1%	96
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	95	99%	1	1%	96
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1343	99.9%	1	0.1%	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	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	4	100%	-	-	44
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	8	100%	-	-	80
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	790	100%	-	-	790
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	21	100%	-	-	21
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	278	80%	69	20%	347
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta (dikaunter 10 minit)	35	100%	-	-	35