

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JANUARI 2013

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 :							
	- Maklumbalas Awal Aduan	3 hari bekerja	685	95%	37	5%	722	
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	23	100%	-	-	23	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	6	100%	-	-	6	
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	-	-	3	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	-	-	2	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	0	0	-	-	0	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2	
	- Kerja Tanah	57 hari	1	100%	-	-	1	
	- Infrastruktur	57 hari	1	100%				
	- Bangunan	37 hari	-	-	46	100%	46	
	- Landskap	57 hari	2	100%	-	-	2	
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	72	100%	-	-	72	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	14	82.35%	3	17.64%	17	
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikelaurkan (Buku `Standard`)	Serta merta	7	100%			7	
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:								
- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)		Serta merta	119	100%	-	-	199	
- Permohonan Kelulusan Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (dengan syarat permohonan adalah lengkap)		30 hari bekerja	-	-	-	-	-	
- Permohonan kelulusan pengeluaran permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ualasan jabatan Teknikal)		Serta merta	46	100%	-	-	46	
- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)		Serta merta	2674	100%	0	0	2674	
- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)		14 hari bekerja	60	89.5%	7	10.5%	67	
4.	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	0	0	0	0	0	
	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	259	100%	-	-	259	
	Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	-	-	-	-	-	
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari Sebelum 1 Julai	166368 -	100% -	- -	- -	166368 -	
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang: - Majlis Perkahwinan	3 hari	165	100%	-	-	165	
	- Permainan badminton	Serta merta	72	100%	-	-	72	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	422 851 1008	97.7% 98.5% 100%	10 13 -	2.31% 1.50% -	432 864 1008	
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	36 62	50% 86.1%	36 10	50% 13.9%	72 72	
	Cucian longkang: - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	51 59	81.9% 70.8%	21 13	29.2% 18.1%	72 72	
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1148 575 68	99.7% 99.8% 94.4%	4 1 4	0.38% 0.17% 5.6%	1152 576 72	
	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	16	80%	-	-	16	
	8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
		Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	656	100%	-	-	656
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	102	100%	-	-	102	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	111	100%	-	-	111	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduru kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	31	100%	-	-	31	

Kemaskini pada: **05 FEB 2013**