

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : NOVEMBER 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	440	62%	266	38%	706	
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	39	100%	-	-	39	
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	2	10%	19	90%	21	
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	2	100%	-	-	2	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	2	100%	-	-	2	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	0	-	-	-	0	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	1	100%	-	-	1	
	- Kerja Tanah	57 hari	0	-	-	-	0	
	- Infrastruktur	57 hari	0	-	-	-	0	
	- Bangunan	37 hari	1	100%	-	-	1	
	- Landskap	57 hari	1	100%	-	-	1	
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	88	98%	1	2%	89	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	45	77.60%	13	22.40%	58	
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 jam	11	100%	-	-	11
3.	KAWALAN PERNIAGAAN							
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	52	100%	-	-	52	
	- 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	52	75.36%	17	24.64%	69	
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	204	100%	-	-	204	
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	30	100%	-	-	30	
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-	
4.	PENGURUSAN CUKAI PINTU							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	234	100%	-	-	234	
	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		-	-	-	-	-		
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:	3 hari	65	100%	-	-	65	
	- Majlis Perkahwinan							
	- Permainan badminton	Serta merta	108	100%	-	-	108	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	428 851 1008	99.07% 98.50% 100%	4 13	0.93% 1.50%	432 864 1008	
	- Kawasan perumahan							
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata							
		- Pasar						
	Pemotongan rumput :		20 hari sekali 20 hari sekali	44 55	61.11% 76.39%	28 17	38.89% 23.61%	72 72
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang							
- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan								
Cucian longkang:		20 hari sekali 20 hari sekali	47 60	65.28% 83.33%	25 12	34.72% 16.67%	72 72	
- Kawasan kediaman								
- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam								
Penyapuan:		6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1144 576 67	99.31% 100% 93.06%	8 - 5	0.69% - 6.94%	1152 576 72	
- Kawasan komersial, industri								
- Jalan utama								
	- Kawasan perumahan							
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program i program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	18	100%	-	-	18	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	660	100%	-	-	660	
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	31	100%	-	-	31	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	322	100%	-	-	322	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamuuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	64	100%	-	-	64	

Kemaskini pada: **13 DISEMBER 2013**