

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : FEBRUARI 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	596	96%	25	4%	621
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	16	100%	-	-	16
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	11	100%	-	-	11
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	0	0	-	-	0
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	0	0	-	-	0
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	-	-	1
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	3	100%	-	-	3
	- Kerja Tanah	57 hari	8	100%	-	-	8
	- Infrastruktur	57 hari	8	100%	-	-	8
	- Bangunan	37 hari	-	-	-	-	-
	- Landskap	57 hari	1	100%	-	-	1
	- Kelulusan pelan ubahsui (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	70	100%	-	-	70
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	17	85%	3	15%	20
		- Kelulusan pelan ubahsui rumah dikelaurkan (Buku `Standard`)	Serta merta	11	100%	-	-
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	59	100%	-	-	59
	- 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	32	100%	-	-	32
	- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)	Serta merta	222	100%	-	-	222
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)	14 hari bekerja	76	100%	-	-	76
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	0	0	0	0	0
4.							
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	446	100%	-	-	446
	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.							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	- Majlis Perkahwinan	3 hari	59	100%	-	-	59
	- Permainan badminton	Serta merta	167	100%	-	-	167
6.							
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	415	96.1%	17	3.9%	432
	- Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	844	97.7%	20	2.3%	864
	- Pasar	7 kali seminggu	1008	100%	-	-	1008
	Pemotongan rumput :						
	- Kawasan perumahan dan kawasan lapang	20 hari sekali	70	97.2%	2	2.8%	72
- Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan	20 hari sekali	71	98.6%	1	1.4%	72	
Cucian longkang:							
	- Kawasan kediaman	20 hari sekali	69	95.8%	3	4.2%	72
	- Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali	72	100%	-	-	72
Penyapuan:							
	- Kawasan komersial, industri	6 kali seminggu	1151	99.9%	1	0.1%	1152
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Kawasan perumahan	20 hari sekali	72	100%	-	-	72
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	17	85%	-	-	17
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	539	100%	-	-	539
9.	LAIN-LAIN						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	86	100%	-	-	86
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokality Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	93	100%	-	-	93
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ iamu	Serta merta	44	100%	-	-	44

Kemaskini pada: **05 MAC 2013**