

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JUN 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	655	97%	20	3%	675	
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	29	100%	-	-	29	
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos.	30 hari	46	97%	1	2%	47	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	14	100%	-	-	14	
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	-	-	3	
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	-	-	-	-	
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	-	
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2	
	- Kerja Tanah	57 hari	2	100%	-	-	2	
	- Infrastruktur	57 hari	2	100%	-	-	2	
	- 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	37	43%	49	57%	86	
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap	80 hari	33	80.50%	8	19.50%	41	
		- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikelaurkan (Buku `Standard')	Serta merta	9	69%	4	31%	13
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:								
- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)		Serta merta	49	100%	-	-	49	
- 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	28	100%	-	-	28	
- Memperbaharui permit dan lesen penjaja (Statik, sementara dan beredar)		Serta merta	159	100%	-	-	159	
- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (Statik, sementara dan beredar)		14 hari bekerja	23	74.1%	8	25.8%	31	
	- Lesen sementara penjaja pasar juadah	1 hari bekerja	951	100%	-	-	951	
4.								
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta	220	100%	-	-	220	
	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	127	100%	-	-	127	
6.								
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi: - Kawasan perumahan - Kawasan perniagaan, pasar dan rumah bertingkat / berstrata - Pasar	3 kali seminggu 6 kali seminggu 7 kali seminggu	395 844 1008	91.44% 97.69% 100%	37 20 -	8.56% 2.31% -	432 864 1008	
	Pemotongan rumput : - Kawasan perumahan dan kawasan lapang - Bagi jalan-jalan utama, padang, taman permainan & kawasan perdagangan	20 hari sekali 20 hari sekali	60 64	83.33% 88.89%	12 8	16.67% 11.11%	72 72	
	Cucian longkang: - Kawasan kediaman - Kawasan perniagaan dan tumpuan awam	20 hari sekali 20 hari sekali	59 65	81.94% 90.25%	13 7	18.06% 9.72%	72 72	
	Penyapuan: - Kawasan komersial, industri - Jalan utama - Kawasan perumahan	6 kali seminggu 3 kali seminggu 20 hari sekali	1142 576 66	99.13% 100% 91.67%	10 - 6	0.87% - 8.33%	1152 576 72	
	7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
		Melaksanakan program – program sukan dan kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program (SETAHUN)	28.5	100%	-	-	28.5
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	664	100%	-	-	664	
9.	LAIN-LAIN							
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	165	100%	-	-	165	
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokalti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	106	100%	-	-	106	
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (Khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunana/kenduru kesvukuran/keagamaan)	Serta merta	40	100%	-	-	40	

Kemaskini pada: 10JULAI, 2013