

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

BULAN : APRIL 2025

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) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	1172	100%	0	0%	1172	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam		100%	0	0%		
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	47	100%	0	0%	47	
	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan siap kerja)	90 hari bekerja	325	100%	0	0%	325	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	3	100%	0	0%	3	
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	0	0%	3	
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	0	100%	0	0%	0	
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	2	100%	0	0%	2	
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	0	0%	2	
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	1	100%	0	0%	1	
	vii. Ulasan permohonan Tanah	14 hari	5	100%	0	0%	5	
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	2	100%	0	0%	2	
	ix. Kerja Tanah	57 hari	0	100%	0	0%	0	
	x. Infrastruktur	57 hari	1	100%	0	0%	1	
	xi. Pelan Bangunan	99 hari	8	100%	0	0%	8	
	xii. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	1	100%	0	0%	1	
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10Hari	26	100%	0	0%	26	
	xiv. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	99 Hari		100%	0	0%		
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 jam	7	100%	0	0%	7	
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
		Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)		Serta merta	59	100%	0	0%	59	
ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Kelulusan lesen sementara : serta merta	59	100%	0	0%	59	
		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	59	100%	0	0%	59	
iii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Hiburan, Pusat Siber / kafe Siber / eSport, Urut Tradisional dan Barang Lusuhan)		30 hari bekerja	20	100%	0	0%	20	
iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap		Serta merta	113	100%	0	0%	113	
v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		14 hari bekerja	7	100%	0	0%	7	
vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	0	100%	0	0%	0		
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	44	100%	0	0%	44	
	ii. Maklum balas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja (Mei & Okt)	0	100%	0	0%	0	
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM							
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:							
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	58	100%	0	0%	58	
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	42	100%	0	0%	42	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	564	100%	0	0%	564	
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1316	100%	0	0%	1316	
	c) Pasar	7 kali seminggu	1316	100%	0	0%	1316	
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	104	100%	0	0%	104	
iii. Pembersihan longkang(Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	102	98%	2	2%	102		
iv. Penyapuan:								
a) Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456		
b) Jalan utama	7 kali seminggu		100%	0	0%			
c) Padang Permainan	7 kali seminggu		100%	0	0%			
d) Kawasan perumahan	2 kali sebulan	208	100%	0	0%	208		
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	2	100%	0	0%	21	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	474	100%	0	0%	474	
9.	PENGURUSAN HASIL							
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran	1 bulan		100%	0	0%		
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	1 bulan		100%	0	0%		

10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	39	100%	0	0%	39
	ii. Tindakan Kawalan dan pencegahan Demam Denggi bagi Jumlah Kes yang ditetapkan oleh pihak Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	460	100%	0	0%	460
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	24 jam	47	100%	0	0%	47

Kemaskini pada: Januari

Disediakan Oleh:

.....
NADIRAH BINTI ABU BAKAR
Pembantu Tadbir
Jabatan Korporat Dan Teknologi Maklumat

Disemak Oleh:

.....
MOHAMAD FAREEZ BIN NORMANSHAH
Pegawai Tadbir
Jabatan Korporat Dan Teknologi Maklumat