

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : FEBRUARI 2023

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	737	100%	0	0%	737
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	206	100%	0	0%	206
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	46	100%	0	0%	46	
b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan siap kerja)	60 hari	241	100%	0	0%	241	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	0	0%	4
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	2	100%	0	0%	2
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	100%	0	0%	-
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	0	0%	1
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	0	0%	2
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	-	100%	0	0%	-
	vii. Ulasan permohonan Tanah	14 hari	-	100%	0	0%	-
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	-	100%	0	0%	-
	ix. Kerja Tanah	57 hari	1	100%	0	0%	1
	x. Infrastruktur	57 hari	-	100%	0	0%	-
	xi. Pelan Bangunan	37 hari	8	100%	0	0%	8
	xii. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	100%	0	0%	-
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10Hari	38	100%	0	0%	38
	xiv. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	99 Hari	2	100%	0	0%	2
xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	9	100%	0	0%	9	
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	11	100%	0	0%	11
		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	0	100%	0	0%	0
	iii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Hiburan, Pusat Siber / kafe Siber / eSport, Urut Tradisional dan Barang Lusuhan)	30 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
	iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	64	100%	0	0%	64
v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	83	100%	0	0%	83	
vi. LesenSementaraPenjajaPasarJuadah	1 hari bekerja	649	100%	0	0%	649	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	62	100%	0	0%	62
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)	-	100%	0	0%	-	
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	56	100%	0	0%	56
ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	44	100%	0	0%	44	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	0	0%	552
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
	c) Pasar	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
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	104	100%	0	0%	104	
iv. Penyapuan:							
a) Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
b) Jalan utama	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
c) Padang Permainan	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456	
d) Kawasan perumahan	4 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	34	100%	0	0%	34	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	391	100%	0	0%	391	
9.	PENGURUSAN HASIL						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran	1 bulan	12,179	100%	0	0%	12,179
II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (<i>online</i>)	1 bulan	31,356	100%	0	0%	31,356	

10.	LAIN-LAIN	Serta-merta	23	100%	0	0%	23
i. Pengeluaran lesen anjing bertuan							
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	392	100%	0	0%	392	
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	29	100%	0	0%	29	

Kemaskini pada: 10 April 2023