

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : JANUARI 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	759	100%	0	0%	759
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	237	100%	0	0%	237
	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	251	100%	0	0%	251	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	2	100%	0	0%	2
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	0	0%	3
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1
	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	0	100%	0	0%	0
	vii. Ulasan permohonan Tanah	14 hari	0	100%	0	0%	0
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	0	100%	0	0%	0
	ix. Kerja Tanah	57 hari	2	100%	0	0%	2
	x. Infrastruktur	57 hari	3	100%	0	0%	3
	xi. Pelan Bangunan	37 hari	11	100%	0	0%	11
	xii. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	100%	0	0%	-
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10Hari	39	100%	0	0%	39
	xiv. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	99 Hari	3	100%	0	0%	3
xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	5	100%	0	0%	5	
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	90	100%	0	0%	90
	ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Kelulusan lesen sementara : serta merta	21	100%	0	0%	21
		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	3	100%	0	0%	3
	iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	84	100%	0	0%	84
v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	37	100%	0	0%	37	
vi. LesenSementaraPenjajaPasarJuadah	1 hari bekerja	-	100%	0	0%	-	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	52	100%	0	0%	52
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	16	100%	0	0%	16	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	543	100%	0	0%	543	
9.	PENGURUSAN HASIL						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran	1 bulan	10,830	100%	0	0%	10,830
II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	1 bulan	32,300	100%	0	0%	32,300	

10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	19	100%	0	0%	19
	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	463	100%	0	0%	463
	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	31	100%	0	0%	31

Kemaskini pada: 27 Feb 2023