

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

BULAN : JANUARI 2026

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		100%	0	0%	997	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	6	100%	0	0%	6	
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:							
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	-	100%	0	0%	-	
	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh aduan diterima sehingga aduan selesai)	90 hari bekerja	313	100%	0	0%	313	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	i. Prosedur permohonan kebenaran merancang pembangunan dan pendirian bangunan	57 hari	-	100%	0	0%	-	
	ii. Prosedur permohonan kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 Hari	3	100%	0	0%	3	
	iii. Prosedur permohonan nama taman, pembangunan dan alamat pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1	
	iv. Permohonan pelan pra hitungan	30 Hari	-	100%	0	0%	-	
	v. Ulasan permohonan kerja tanah	14 hari	1	100%	0	0%	1	
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	1	100%	0	0%	1	
	vii. Kerja tanah	14 hari	-	100%	0	0%	-	
	viii. Infrastruktur	14 hari	-	100%	0	0%	-	
	ix. Bangunan	57 hari	1	100%	0	0%	1	
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	57 hari	-	100%	0	0%	-	
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	99 hari	-	100%	0	0%	-	
	xii. Ulasan sokongan sijil penyiapan dan pematuhan	14 hari	-	100%	0	0%	-	
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (selain kawasan berisiko, kawasan kelas 3 dan bercerun)	10Hari	30	100%	0	0%	30	
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerja tanah / infrastruktur / pelan bangunan / landskap)	99 Hari	-	100%	0	0%	-	
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (buku 'standard')	3 hari	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	101	100%	0	0%	101	
ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Kelulusan lesen sementara : serta merta	32	100%	0	0%	32	
i. Lesen hiburan dan tempat hiburan (hiburan, pusat siber / kafe siber / eSport, urut tradisional dan barang lusuh)		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	32	100%	0	0%	32	
iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		30 hari bekerja	24	100%	0	0%	24	
iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		Serta merta	51	100%	0	0%	51	
v. Lesen sementara penjaja pasar juadah		14 hari bekerja	-	100%	0	0%	-	
	vi. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	1 hari bekerja	94	100%	0	0%	94	
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN							
	i. Permohonan penukaran alamat surat–menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	-	100%	0	0%	-	
	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. Majlis perkahwinan	Serta merta (dikaunter 10 minit)	40	100%	0	0%	40	
	ii. Permainan badminton	3 hari	30	100%	0	0%	30	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah:							
	a)Kawasan perumahan	3 kali seminggu	-	100%	0	0%	-	
	b)Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu		100%	0	0%		
	c)Pasar	7 kali seminggu		100%	0	0%		
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	-	100%	0	0%	-	
	iii.Cucian longkang (kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	-	100%	0	0%	-	
	iv.Penyapuan							
	a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu		100%	0	0%		
	b) Jalan utama	7 kali seminggu		100%	0	0%		
	c) Padang permainan	7 kali seminggu	-	100%	0	0%		
	d) Kawasan perumahan	2 kali sebulan		100%	0	0%		
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program-program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	10	100%	0	0%	10	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari		100%	0	0%		
9.	PENGURUSAN HASIL							
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :		10367	100%		0%	10367	
	a) Cukai taksiran	10 minit		100%	0	0%		

	b) Kompaun c) Cukai taksiran (pihak berkuasa tempatan) Selangor dan cukai tanah (pejabat daerah dan tanah) d) Permohonan lesen perniagaan dan iklan e) Bil pelbagai	10 minit 10 minit 30 minit 15 minit			0		
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (<i>online</i>)	7 hari bekerja					34080
10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta		100%	0	0%	
	ii. Tindakan kawalan dan pencegahan demam denggi bagi jumlah kes yang ditetapkan oleh pihak pejabat kesihatan daerah melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam		100%	0	0%	
	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	24	100%	0	0%	24

Kemaskini pada: Februari