

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

BULAN : JUN 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	926	100%	0	0%	926
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	0	100%	0	0%	0
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	47	100%	0	0%	0
	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh aduan diterima sehingga aduan selesai)	90 hari bekerja	261	100%	0	0%	261
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	3	100%	0	0%	0
	ii. Prosedur permohonan kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 Hari	6	100%	0	0%	3
	iii. Prosedur permohonan nama taman, pembangunan dan alamat pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	0
	iv. Permohonan pelan pra hitungan	30 Hari	2	100%	0	0%	1
	v. Ulasan permohonan kerja tanah	14 hari	5	100%	0	0%	3
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	0	100%	0	0%	0
	vii. Kerja tanah	14 hari	5	100%	0	0%	5
	viii. Infrastruktur	14 hari	5	100%	0	0%	5
	ix. Bangunan	57 hari	11	100%	0	0%	11
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	57 hari	2	100%	0	0%	2
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	99 hari	4	100%	0	0%	4
	xii. Ulasan sokongan sijil penyiapan dan pematuhan	14 hari	0	100%	0	0%	0
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (selain kawasan berisiko, kawasan kelas 3 dan bercerun)	10Hari	49	100%	0	0%	49
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerja tanah / infrastruktur / pelan bangunan / landskap)	99 Hari	6	100%	0	0%	6
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (buku 'standard')	3 hari	3	100%	0	0%	3
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN					
Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Serta merta	76	100%	0	0%	95
ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Kelulusan lesen sementara : serta merta	13	100%	0	0%	13
i. Lesen hiburan dan tempat hiburan (hiburan, pusat siber / kafe siber / eSport, urut tradisional dan barang lusuh)		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	13	100%	0	0%	13
iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		30 hari bekerja	10	100%	0	0%	10
iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		Serta merta	116	100%	0	0%	116
v. Lesen sementara penjaja pasar juadah		14 hari bekerja	158	100%	0	0%	158
vi. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	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)	65	100%	0	0%	65
	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. Majlis perkahwinan	Serta merta (dikaunter 10 minit)	66	100%	0	0%	66
	ii. Permainan badminton	3 hari	49	100%	0	0%	49
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah:						
	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.Cucian longkang (kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	102	100%	0	0%	102
iv.Penyapuan							
	a) Kawasan komersial dan 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	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	6	100%	0	0%	37
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	440	100%	0	0%	440
9.	PENGURUSAN HASIL						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :		3319				3319
	a) Cukai taksiran	10 minit		100%	0	0%	
	b) Kompau	10 minit		100%	0	0%	
	c) Cukai taksiran (pihak berkuasa tempatan) Selangor dan cukai tanah (pejabat daerah dan tanah)	30 minit					
	d) Permohonan lesen perniagaan dan iklan	15 minit					
	e) Bil pelbagai						
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	7 hari bekerja	17555				17555
10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	11	100%	0	0%	11

	ii. Tindakan kawalan dan pencegahan demam denggi bagi jumlah kes yang ditetapkan oleh pihak pejabat kesihatan daerah melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	651	100%	0	0%	651
	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	10	100%	0	0%	10

Kemaskini pada: Jun

Disediakan Oleh:

.....
NORHASLILI SHAFIKAH BINTI HASBULLAH
Pembantu Tadbir
Jabatan Korporat Dan Teknologi Maklumat

Disemak Oleh:

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