

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : MAC 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	686	100%	0	0%	686
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	14	100%	0	0%	14
	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 aduan diterima sehingga aduan selesai)	90 hari bekerja	453	100%	0	0%	453	
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	4	100%	0	0%	4
	ii. Prosedur permohonan kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 Hari	2	100%	0	0%	2
	iii. Prosedur permohonan nama taman, pembangunan dan alamat pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1
	iv. Permohonan pelan pra hitungan	30 Hari	3	100%	0	0%	3
	v. Ulasan permohonan kerja tanah	14 hari	0	100%	0	0%	0
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	0	100%	0	0%	0
	vii. Kerja tanah	57 hari	5	100%	0	0%	5
	viii. Infrastruktur	57 hari	1	100%	0	0%	1
	ix. Bangunan	99 hari	8	100%	0	0%	8
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	0	100%	0	0%	0
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	14 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	19	100%	0	0%	19
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerja tanah / infrastruktur / pelan bangunan / landskap)	99 Hari	-	100%	0	0%	-
xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan buku panduan	3 hari	25	100%	0	0%	25	
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Serta merta	57	100%	0	0%	57
	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	10	100%	0	0%	10
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	30 hari bekerja	57	100%	0	0%	57
	iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	Serta merta	23	100%	0	0%	23
	v. Lesen sementara penjaja pasar juadah	14 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
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)	28	100%	0	0%	28
	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)	65	100%	0	0%	65
ii. Permainan badminton	3 hari	0	100%	0	0%	0	
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	3	100%	0	0%	3
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	442	100%	0	0%	442
9.	PENGURUSAN HASIL						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :						
a) Cukai taksiran	10 minit	3598	100%	0	0%	3598	

	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 (online)	7 hari bekerja	8472				8472
10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	146	100%	0	0%	146
	ii. Tindakan kawalan dan pencegahan demam denggi bagi jumlah kes yang ditetapkan oleh pihak pejabat kesihatan daerah melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	89	100%	0	0%	89
	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	25	100%	0	0%	25

Kemaskini pada: April