

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : NOVEMBER 2018**

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 maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	a) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	712	100%	0	100%	712
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	16	100%	0	100%	140
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	46	100%	0	100%	46
	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan pembayaran)	60 hari	205	100%	0	100%	205
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	1	100%	0	100%	1
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	3	100%	0	100%	3
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	0	100%	1
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	1	100%	0	100%	1
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	1	100%	0	100%	1
	vi. Kerja Tanah	57 hari	2	100%	0	100%	2
	vii. Infrastruktur	57 hari	2	100%	0	100%	2
	viii. Pelan Bangunan	37 hari	7	100%	0	100%	7
	ix. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	-	-	-	-	0
	x. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10 Hari	48	100%	0	100%	48
	xi. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari					
	xii. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	8	100%	0	100%	8
3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	48	100%	0	100%	48
	ii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	-	-	-	-	0
	iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	58	100%	0	100%	58
	iv. Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta	1008	100%	0	100%	1008
	v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	75	100%	0	100%	75
	vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	0
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	71	100%	0	100%	71
	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
	iii. Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	172,320	100%	0	100%	172,320
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	0
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	85	100%	0	100%	85
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	85	100%	0	100%	85
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	0	100%	552
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1288	100%	0	100%	1288
	c) Pasar	7 kali seminggu	1228	100%	0	100%	1288
	ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	96	92%	8	8%	104
	iii. Pembersihan longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	97	93%	7	7%	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	203	97%	3	3%	208
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	8	100%	0	100%	8
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	730	100%	0	100%	730
9.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta	10	100%	0	100%	10
	ii. Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	234	100%	0	100%	234
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	36	100%	0	100%	36