

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA

BULAN : OKTOBER 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	1078	100%	0	0%	1078
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	4	100%	0	0%	4
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	47	100%	0	0%	47
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	5	100%	0	0%	5
	ii. Prosedur permohonan kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 Hari	4	100%	0	0%	4
	iii. Prosedur permohonan nama taman, pembangunan dan alamat pembangunan	30 Hari	0	100%	0	0%	0
	iv. Permohonan pelan pra hitungan	30 Hari	0	100%	0	0%	0
	v. Ulasan permohonan kerja tanah	14 hari	4	100%	0	0%	4
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	1	100%	0	0%	1
	vii. Kerja tanah	14 hari	4	100%	0	0%	4
	viii. Infrastruktur	14 hari	1	100%	0	0%	1
	ix. Bangunan	57 hari		100%	0	0%	7
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	57 hari		100%	0	0%	1
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	99 hari		100%	0	0%	1
	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	32	100%	0	0%	32
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerja tanah / infrastruktur / pelan bangunan / landskap)	99 Hari	99	100%	0	0%	99
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (buku 'standard')	3 hari	4	100%	0	0%	4
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN					
Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:							
i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Serta merta	95	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	9	100%	0	0%	9
iii. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)		30 hari bekerja	131	100%	0	0%	131
iv. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		Serta merta	111	100%	0	0%	111
v. Lesen sementara penjaja pasar juadah		14 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)	51	100%	0	0%	51
	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)	644	100%	0	0%	644
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	i. Majlis perkahwinan	Serta merta (dikaunter 10 minit)	60	100%	0	0%	60
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	
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
	Melaksanakan program-program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun						
	40 program						
	100%						
	0						
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan						
9.	PENGURUSAN HASIL						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :						
10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan						
	Serta-merta						
	13						
	100%						
0							
0%							
13							

	ii. Tindakan kawalan dan pencegahan demam denggi bagi jumlah kes yang ditetapkan oleh pihak pejabat kesihatan daerah melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	72	100%	0	0%	72
	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	17	100%	0	0%	17

Kemaskini pada: NOVEMBER

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