

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.	b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh aduan diterima sehingga aduan selesai)	90 hari bekerja	349	100%	0	0%	349
	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	7	100%	0	0%	7
	x. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	57 hari	1	100%	0	0%	1
	xi. Kelulusan permohonan kebenaran merancang	99 hari	1	100%	0	0%	1
	xii. Ulasan sokongan sijil penyiapan dan pematuhan	14 hari	1	100%	0	0%	1
	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.	vi. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	1 hari bekerja	0	100%	0	0%	0
	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
5.	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
	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
6.	i. Majlis perkahwinan	Serta merta (dikaunter 10 minit)	60	100%	0	0%	60
	ii. Permainan badminton	3 hari	45	100%	0	0%	45
7.	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
8.	iv.Penyapuan						
	a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu	1456	100%	0	0%	1456
	b) Jalan utama	7 kali seminggu		100%	0	0%	
	c) Padang permainan	7 kali seminggu		100%	0	0%	
9.	d) Kawasan perumahan	2 kali sebulan	208	100%	0	0%	208
	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN						
10.	Melaksanakan program-program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	62	100%	0	0%	62
	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN						
11.	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	550	100%	0	0%	550
	PENGURUSAN HASIL						
12.	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :						
	a) Cukai taksiran						
	b) Kompau						
	c) Cukai taksiran (pihak berkuasa tempatan) Selangor dan cukai tanah (pejabat daerah dan tanah)						
	d) Permohonan lesen perniagaan dan iklan						
13.	e) Bil pelbagai	10 minit					
		10 minit					
14.		10 minit		100%	0	0%	
		30 minit		100%	0	0%	
15.		15 minit					
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	7 hari bekerja	10498				10498
16.	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