

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA**  
**BULAN : SEPTEMBER 2023**

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.	<b>PENGURUSAN ADUAN</b>						
	i. Memastikan maklumbalas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	a) Maklum balas awal aduan	3 hari bekerja	857	100%	0	0%	857
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	165	100%	0	0%	165
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
a) Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	46	100%	0	0%	46	
b) Aduan-aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan siap kerja)	60 hari	263	100%	0	0%	263	
2.	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	2	100%	0	0%	2
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	4	100%	0	0%	4
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	1	100%	0	0%	1
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	100%	0	0%	-
	v. Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	0	0%	2
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	1	100%	0	0%	1
	vii. Ulasan permohonan Tanah	14 hari	-	100%	0	0%	-
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	-	100%	0	0%	-
	ix. Kerja Tanah	57 hari	2	100%	0	0%	2
	x. Infrastruktur	57 hari	-	100%	0	0%	-
	xi. Pelan Bangunan	37 hari	11	100%	0	0%	11
	xii. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14 hari	1	100%	0	0%	1
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	10Hari	38	100%	0	0%	38
	xiv. Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	99 Hari	3	100%	0	0%	3
xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	4	100%	0	0%	4	
3.	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta	43	100%	0	0%	43
	ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Kelulusan lesen sementara : serta merta	10	100%	0	0%	10
		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	1	100%	0	0%	1
	iii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Hiburan, Pusat Siber / kafe Siber / eSport, Urut Tradisional dan Barang Lusuhan)	30 hari bekerja	1	100%	0	0%	1
	iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap	Serta merta	42	100%	0	0%	42
v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	43	100%	0	0%	43	
vi. LesenSementaraPenjajaPasarJuadah	1 hari bekerja	-	100%	0	0%	-	
4.	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	i. Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	79	100%	0	0%	79
	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)	-	100%	0	0%	-
5.	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	i. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	50	100%	0	0%	50
ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	60	100%	0	0%	60	
6.	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	0	0%	552
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
	c) Pasar	7 kali seminggu	1288	100%	0	0%	1288
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. Pembersihan longkang(Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	104	100%	0	0%	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	208	100%	0	0%	208	
7.	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	9	100%	0	0%	9
8.	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	492	100%	0	0%	492
9.	<b>PENGURUSAN HASIL</b>						
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran	1 bulan	5112	100%	0	0%	5112
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian ( <i>online</i> )	1 bulan	4350	100%	0	0%	4350

10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	<b>Serta-merta</b>	45	100%	0	0%	<b>45</b>
	ii. Tindakan Kawalan dan pencegahan Demam Denggi bagi Jumlah Kes yang ditetapkan oleh pihak Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) melalui notifikasi kes yang diterima	<b>72 jam</b>	4007	100%	0	0%	<b>4007</b>
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	<b>24 jam</b>	29	100%	0	0%	<b>29</b>

Kemaskini pada: 17 Oktober 2023

Disediakan:

Disemak:

.....  
**MUHAMMAD QHAIRI BIN SHARIFUDIN**  
Pembantu Tadbir  
Jabatan Korporat Dan Teknologi Maklumat

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