

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA
BULAN : SEPTEMBER 2024

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	962	100%	0	0%	962	
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	200	100%	0	0%	200	
	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	315	100%	0	0%	315	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN							
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:							
	i. Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	0	0%	4	
	ii. Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	5	100%	0	0%	5	
	iii. Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	0	100%	0	0%	0	
	iv. Pelan Pra Hitungan	30 Hari	4	100%	0	0%	4	
	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	0	100%	0	0%	0	
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	0	100%	0	0%	0	
	ix. Kerja Tanah	57 hari	2	100%	0	0%	2	
	x. Infrastruktur	57 hari	3	100%	0	0%	3	
	xi. Pelan Bangunan	99 hari	9	100%	0	0%	9	
	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	8	100%	0	0%	8	
	xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	8	100%	0	0%	8	
	3.	KAWALAN PERNIAGAAN						
		Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
i. Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)		Serta merta	41	100%	0	0%	41	
ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)		Kelulusan lesen sementara : serta merta	7	100%	0	0%	7	
		Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	0	100%	0	0%	0	
iii. Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Hiburan, Pusat Siber / kafe Siber / eSport, Urut Tradisional dan Barang Lusuhan)		30 hari bekerja	5	100%	0	0%	5	
iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap		Serta merta	237	100%	0	0%	237	
v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)		14 hari bekerja	19	100%	0	0%	19	
vi. Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	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)	26	100%	0	0%	26	
	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. Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	82	100%	0	0%	82	
	ii. Majlis Perkahwinan	3 hari	96	100%	0	0%	96	
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN							
	i. Perkhidmatan kutipan sampah bagi:							
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu 7 kali seminggu 7 kali seminggu	552	100%	0	0%	552	
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata		1288	100%	0	0%	1288	
	c) Pasar		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 7 kali seminggu 7 kali seminggu 4 kali sebulan	1456	100%	0	0%	1456		
b) Jalan utama		1456	100%	0	0%	1456		
c) Padang Permainan		1456	100%	0	0%	1456		
d) Kawasan perumahan		208	100%	0	0%	208		
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN							
	Melaksanakan program – program komuniti dan sosial sekurang-kurangnya 40 program setahun	40 program	5	100%	0	0%	5	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN							
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	501	100%	0	0%	501	
9.	PENGURUSAN HASIL							
	I. Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran	1 bulan	4388	100%	0	0%	4388	
	II. Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	1 bulan	5815	100%	0	0%	5815	

10.	LAIN-LAIN						
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	28	100%	0	0%	28
	ii. Tindakan Kawalan dan pencegahan Demam Denggi bagi Jumlah Kes yang ditetapkan oleh pihak Pejabat Kesihatan Daerah (PKD) melalui notifikasi kes yang diterima	72 jam	4051	100%	0	0%	4051
	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: 4 Oktober 2024

Disediakan Oleh:

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

Disemak Oleh:

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