

PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA TAHUN 2022

BIL	PROGRAM / AKTIVITI	KUALITI/KUANTITI/ MASA	JAB/ BHG
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	PC
	b) Aduan dalam kategori kecemasan / bencana	24 jam	PK
	ii. Memastikan tindakan keatas aduan seperti berikut :		
a) Aduan - aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	PSP	
b) Aduan - aduan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam (dari tarikh surat tawaran sehingga tarikh pengesahan siap kerja)	60 hari	KEJ	
2.	KAWALAN PEMBANGUNAN		
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:		
	i. Kebenaran merancang pembangunan dan pendirian bangunan	57 hari	PB
	ii. Kebenaran merancang tukar guna bangunan sementara	57 hari	
	iii. Nama taman, bangunan dan alamat pembangunan	30 hari	
	iv. Pelan prahitungan	30 hari	
	v. Ulasan permohonan kerjatanah	14 hari	
	vi. Permohonan lanjut tempoh kebenaran merancang	30 hari	
	vii. Ulasan permohonan Tanah	14 hari	
	viii. Ulasan permohonan Lesen Perniagaan	14 hari	
	ix. Kerjatanah	57 hari	KEJ
	x. Infrastruktur	57 hari	KEJ
	xi. Bangunan	37 hari	BS
	xii. Ulasan permohonan pelan landskap dikeluarkan	14hari	BML
	xiii. Kelulusan pelan ubahsuai (selain kawasan berisiko, kawasan kelas 3 dan bercerun)	10hari	BS
	xiv. Permohonan serentak (kebenaran merancang / kerjatanah/ infrastruktur / pelanbangunan / landskap)	99 hari	OSC
xv. Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (buku 'standard')	24 jam	BS	
3.	KAWALAN PERNIAGAAN**		
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:		
	i. Lesen perniagaan dan iklan (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Serta - merta Kelulusan lesen sementara : serta merta	PPU
	ii. Lesen sementara 6 bulan (memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Kelulusan lesen penuh : 6 bulan	
	iii. Lesen hiburan dan tempat hiburan (Hiburan, Pusat Siber / kafe Siber / eSport, Urut Tradisional dan Barang Lusuhan)	30 hari bekerja	
	iv. Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan jabatan teknikal)	Serta - merta	
	v. Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	30 hari bekerja	
vi. Lesen sementara penjaja pasar juadah	Serta - Merta		
4.	PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN		
	i. Permohonan penukaran alamat surat - menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta - merta (dalam tempoh 24 jam)	PPH
	ii. Maklumbalas keputusan tuntutan pulangan cukai taksiran mengenai bangunan yang tidak diduduki (remisi) bagi setiap 6 bulan (Mei dan Oktober)	7 hari bekerja	PPH
5.	PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM		
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan / gelanggang:		
	i. Majlis perkahwinan	3 hari	PPH
	ii. Permainan badminton	Serta-merta (di kaunter 10 minit)	PPH
6.	PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN		
	i. Perkhidmatan kutipan sampah:		PSP
	a) Kawasan perumahan	3 kali seminggu	
	b) Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	7kali seminggu	
	c) Pasar	7 kali seminggu	
ii. Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali		
iii. Cucian longkang (kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali		
iv. Penyapuan:			
a) Kawasan komersial dan industri	7 kali seminggu		
b) Jalan utama	3 kali seminggu		
c) Padang permainan	7 kali seminggu		
d) Kawasan perumahan	4 kali sebulan		
7.	PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN		
Melaksanakan program - program komuniti dan sosial sekurang - kurangnya 40 program setahun	40 program	BML	
8.	PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN		
Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	KEW	
9.	PENGURUSAN HASIL		
Mengurus terimaan kutipan yang lengkap di kaunter bayaran :		H	
i. Cukai Taksiran	10 minit		
ii. Kompoun	10 minit		
iii. Tempahan Dewan	10 minit		
iv. Bil Pelbagai	15 minit		
v. Pembaharuan Lesen Perniagaan Perniagaan dan iklan	30 minit		
Mengurus terimaan hasil secara dalam talian (online)	7 hari bekerja		
10.	LAIN-LAIN		
	i. Pengeluaran lesen anjing bertuan	Serta-merta	KAS
	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	
	iii. Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin / harijadi / jamuan makan / bertunang / kenduri kesyukuran / keagamaan)	24 jam	BS

**dengan syarat permohonan adalah lengkap

Tarikh kemaskini: 6 April 2022

"Saya akui bahawa saya telah membaca dan bersetuju dengan Piagam Pelanggan MPAJ yang merupakan komitmen bertulis terhadap penyampaian perkhidmatan MPAJ kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus."