

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAJLIS PERBANDARAN AMPANG JAYA  
BULAN : DISEMBER 2017**

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 maklum balas kepada pertanyaan dan aduan pelanggan cepat, tepat dan mesra dengan menepati tempoh berikut :						
	- Maklum balas Awal Aduan	3 hari bekerja	398	100%	-	-	398
	- Aduan dalam kategori kecemasan/bencana	24 jam	-	-	-	-	-
	ii. Memastikan tindakan ke atas aduan seperti berikut:						
	- Aduan-aduan melibatkan sisa pepejal	24 jam	46	100%	-	-	46
	- Aduan-aduan infrastruktur yang melibatkan kos	90 hari	xx	100%	-	-	x
2.	<b>KAWALAN PEMBANGUNAN</b>						
	Keputusan bagi permohonan pelan-pelan pembangunan dikeluarkan dalam tempoh seperti berikut:						
	- Kebenaran Merancang Pembangunan dan Pendirian Bangunan	57 hari	4	100%	-	-	4
	- Kebenaran Merancang Tukar Guna Bangunan Sementara	57 Hari	-	-	-	-	2
	- Nama Taman, Bangunan dan Alamat Pembangunan	30 Hari	-	-	-	-	7
	- Pelan Pra Hitungan	30 Hari	-	-	-	-	1
	- Ulasan Permohonan Kerja Tanah	14 hari	2	100%	-	-	2
	- Kerja Tanah	57 hari	xx	100%	-	-	x
	- Infrastruktur	57 hari	xx	100%	-	-	x
	- Pelan Bangunan	37 hari	4	100%	-	-	4
	- Landskap	57 hari	-	-	-	-	-
	- Kelulusan pelan ubahsuai (Selain Kawasan Berisiko, Kawasan Kelas 3 dan Bercerun)	7 Hari	45	100%	-	-	45
	- Permohonan Serentak (Kebenaran Merancang/Kerja Tanah/ Infrastruktur/Pelan Bangunan/Landskap)	80 Hari	xx	100%	-	-	x
	- Kelulusan pelan ubahsuai rumah dikeluarkan (Buku `Standard`)	24 Jam	13	100%	-	-	13
3.	<b>KAWALAN PERNIAGAAN</b>						
	Tempoh keputusan permohonan permit/lesen perniagaan seperti berikut:						
	- Lesen Perniagaan dan Iklan (Tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal)	Serta merta (30 minit)	29	100%	-	-	29
	- Lesen Hiburan dan Tempat Hiburan (Dengan syarat permohonan adalah lengkap)	30 hari bekerja	1	100%	-	-	1
	- Permit sementara di hadapan premis (tidak memerlukan ulasan Jabatan Teknikal) dengan syarat permohonan adalah lengkap.	Serta merta (30 minit)	16	100%	-	-	16
	- Memperbaharui permit / lesen penjaja (statik, sementara dan beredar)	Serta merta (1 jam)	9026	100%	-	-	9026
	- Permohonan baru lesen dan permit penjaja (statik / sementara / beredar)	14 hari bekerja	160	100%	-	-	160
	- Lesen Sementara Penjaja Pasar Juadah	1 hari bekerja	-	-	-	-	-
4.	<b>PENGURUSAN CUKAI TAKSIRAN</b>						
	Permohonan penukaran alamat surat menyurat bagi urusan cukai taksiran (pindaan)	Serta merta (dalam tempoh 24 jam)	162	100%	-	-	162
	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)	-	-	-	-	-
	Bil cukai taksiran disampaikan kepada pemilik harta (dua kali setahun)	Sebelum 1 Januari	-	-	-	-	-
		Sebelum 1 Julai	-	-	-	-	-
5.	<b>PENYEWAAN KEMUDAHAN AWAM</b>						
	Kelulusan permohonan penyewaan dewan/gelanggang:						
	- Permainan badminton	Serta merta (dikaunter 10 minit)	84	100%	-	-	84
	- Majlis Perkahwinan	3 hari	92	100%	-	-	92
6.	<b>PENGURUSAN SISA PEPEJAL DAN PEMBERSIHAN KAWASAN</b>						
	Perkhidmatan kutipan sampah bagi:						
	- Kawasan perumahan	3 kali seminggu	552	100%	-	-	552
	- Kawasan perniagaan dan rumah bertingkat / berstrata	6 kali seminggu	1288	100%	-	-	1288
	- Pasar	7 kali seminggu	1228	100%	-	-	1228
	Pemotongan rumput (kawasan perumahan dan kawasan lapang, jalan-jalan utama, padang, taman permainan dan kawasan perdagangan)	15 hari sekali	95	98.95%	1	1.05%	96
	Cucian longkang (Kawasan kediaman, kawasan perniagaan dan tumpuan awam)	15 hari sekali	93	96.87%	3	3.13%	96
	Penyapuan:						
	- Kawasan komersial, industri	7 kali seminggu	1344	100%	-	-	1344
	- Jalan utama	3 kali seminggu	576	100%	-	-	576
	- Padang Permainan	7 kali seminggu	1344	100%	-	-	1344
	- Kawasan perumahan	15 hari sekali	96	100%	-	-	96
7.	<b>PROGRAM BELIA DAN KEMASYARAKATAN</b>						
	i. Melaksanakan program – program sukan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	5	100%	-	-	57
	ii. Melaksanakan program-program kemasyarakatan sekurang-kurangnya 20 program setahun	20 program	3	100%	-	-	76
8.	<b>PEMBAYARAN BEKALAN DAN PERKHIDMATAN</b>						
	Bayaran kepada pembekal dibuat setelah dokumen lengkap diterima di Jabatan Perbendaharaan	14 hari	xx	100%	-	-	x
9.	<b>LAIN-LAIN</b>						
	- Pengeluaran lesen anjing	Serta-merta (30 minit)	11	100%	-	-	11
	- Tindakan Kawalan Awal bagi setiap Lokaliti Kes Demam Denggi Apabila Pengesahan Notifikasi diterima dari Pejabat Kesihatan Daerah (PKD)	72 jam	156	100%	-	-	156
	- Kelulusan permohonan permit khemah untuk menutup jalan yang tidak melibatkan jalan utama (khemah kahwin/ hari jadi/ jamuan makan/bertunang/kenduri kesyukuran/keagamaan)	Serta merta	39	100%	-	-	39

Kemas kini pada: 11 JANUARI 2018