

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2015

BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN (BKP)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Menyelesaikan Pengambilan Kumpulan Pengurusan Dan Profesional Dan Kumpulan Sokongan I Dan II Dalam Tempoh <u>Enam (6) Bulan</u> Dari Tarikh Tutup Iklan Kekosongan Jawatan Disiarkan.	Julai	34	Julai	31	Julai	3	93.75
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	0	September	0	September	0	
		Oktober	9	Oktober	9	Oktober	0	
		November	0	November	0	November	0	
		Disember	5	Disember	5	Disember	0	
		Jumlah	48	Jumlah	45	Jumlah	3	
		Jumlah	48	Jumlah	45	Jumlah	3	
2.	Memberi Maklum Balas Terhadap Pertanyaan / Surat-Menyurat Daripada Pihak Luar Dalam Tempoh <u>Tujuh (7) Hari.</u>	Julai	12	Julai	12	Julai	0	97.37
		Ogos	9	Ogos	7	Ogos	2	
		September	13	September	13	September	0	
		Oktober	6	Oktober	6	Oktober	0	
		November	27	November	27	November	0	
		Disember	9	Disember	9	Disember	0	
		Jumlah	76	Jumlah	74	Jumlah	2	
		Jumlah	76	Jumlah	74	Jumlah	2	
Jumlah Keseluruhan		124		119		5		95.97

BAHAGIAN HARTANAH DAN PELABURAN (BHP)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Memaklumkan Keputusan Urusan Jual Beli Tanah Baitumal Di Bawah 40 Pole (1/4 Ekar) Dalam Tempoh Satu Setengah (1 1/2) Bulan Daripada Tarikh Permohonan Diterima.	Julai	1	Julai	0	Julai	1	0
		Ogos	5	Ogos	0	Ogos	5	
		September	1	September	0	September	1	
		Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	7	Jumlah	0	Jumlah	7	
2.	Mengemukakan Permohonan Mewakafkan Tanah Yang Lengkap Ke Pejabat Daerah Dan Tanah Dalam Tempoh Lima (5) Hari Daripada Tarikh Permohonan Diterima (Perletakhakan Berkanun).	Julai	7	Julai	7	Julai	0	100
		Ogos	2	Ogos	2	Ogos	0	
		September	3	September	3	September	0	
		Oktober	1	Oktober	1	Oktober	0	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	13	Jumlah	13	Jumlah	0	
3.	Mengemukakan Permohonan Mewakafkan Tanah Yang Lengkap Ke Pejabat Daerah Dan Tanah Dalam Tempoh Satu Setengah (1 1/2) Bulan Daripada Tarikh Permohonan Diterima (Borang 14A – Tiada Sekatan Kepentingan).	Julai	0	Julai	0	Julai	0	0
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	0	September	0	September	0	
		Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	

4.	Mengemukakan Permohonan Mewakafkan Tanah Yang Lengkap Ke Pejabat Daerah Dan Tanah Dalam Tempoh <u>Dua (2) Bulan</u> Daripada Tarikh Permohonan Diterima (Borang 14A – Ada Sekatan Kepentingan).	Julai	0	Julai	0	Julai	0	0
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	0	September	0	September	0	
		Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	
5.	Memberi Kelulusan Memungut Derma Di Negeri Perak Dalam Tempoh <u>Lima (5) Hari</u> Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	Julai	3	Julai	3	Julai	0	100
		Ogos	5	Ogos	5	Ogos	0	
		September	2	September	2	September	0	
		Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	10	Jumlah	10	Jumlah	0	
6.	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan / Pajakan Tanah Dan Bangunan Dalam Tempoh <u>Empat Belas (14) Hari</u> .	Julai	11	Julai	11	Julai	0	100
		Ogos	10	Ogos	10	Ogos	0	
		September	4	September	4	September	0	
		Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	25	Jumlah	25	Jumlah	0	

7.	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan Kemudahan-Kemudahan Lain Di Kompleks Islam Darul Ridzuan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari.	Julai Ogos September Oktober November Disember	1 3 0 *BT *BT *BT	Julai Ogos September Oktober November Disember	1 3 0 *BT *BT *BT	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 *BT *BT *BT	
		Jumlah	4	Jumlah	4	Jumlah	0	100
8.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Bencana (Bantuan Sekaligus Tunai-Tidak Melebihi Satu Ribu Ringgit) Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 *BT *BT *BT	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 *BT *BT *BT	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 *BT *BT *BT	0
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	
Jumlah Keseluruhan			59		52		7	88.14

***BT** – maklumat belum diterima dari bahagian/unit.

BAHAGIAN KEWANGAN

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Memastikan Penyata Pembayaran Potongan Zakat Berjadual (PZB) Dikeluarkan Kepada Pembayar Zakat Tidak Lewat Daripada 31 Mac Setiap Tahun.	Julai	0	Julai	0	Julai	0	67.29
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	17834	September	12000	September	5834	
		Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	17834	Jumlah	12000	Jumlah	5834	
2.	Menyelesaikan Semua Urusan Pembayaran Perbekalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Daripada Tarikh Tuntutan Yang Lengkap Diterima.	Julai	86	Julai	0	Julai	0	0
		Ogos	202	Ogos	0	Ogos	0	
		September	180	September	0	September	0	
		Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT	
		November	*BT	November	*BT	November	*BT	
		Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT	
		Jumlah	468	Jumlah	0	Jumlah	0	

3.	Menyelesaikan Urusan Pelanggan Di Kaunter Pungutan Dalam Tempoh Tidak Melebihi 30 Minit .	Julai	1486	Julai	1337	Julai	149	90
		Ogos	274	Ogos	261	Ogos	13	
September	290	September	247	September	43			
Oktober	*BT	Oktober	*BT	Oktober	*BT			
November	*BT	November	*BT	November	*BT			
Disember	*BT	Disember	*BT	Disember	*BT			
Jumlah	2050	Jumlah	1845	Jumlah	205			
Jumlah Keseluruhan		20352		13845		6039		68.03

*BT – maklumat belum diterima dari bahagian/unit.

BAHAGIAN ZAKAT (PROMOSI)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Memberi Maklumbalas Jemputan Program-Program Promosi Zakat Dalam Tempoh <u>Tiga (3) Hari.</u>	Julai	16	Julai	16	Julai	0	100
		Ogos	6	Ogos	6	Ogos	0	
September	13	September	13	September	0			
Oktober	6	Oktober	6	Oktober	0			
November	5	November	5	November	0			
Disember	7	Disember	7	Disember	0			
Jumlah	53	Jumlah	53	Jumlah	0			
2.	Menyelesaikan Taksiran Zakat Perniagaan Dalam Tempoh <u>Tiga (3) Hari.</u>	Julai	4	Julai	4	Julai	0	
		Ogos	1	Ogos	1	Ogos	0	
September	5	September	5	September	0			
Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0			
November	0	November	0	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	10	Jumlah	10	Jumlah	0			

3.	Menyelesaikan Taksiran Zakat Harta Selain Zakat Perniagaan Dalam Tempoh 30 Minit.	Julai	0	Julai	0	Julai	0	100
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
September	0	September	0	September	0			
Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0			
November	0	November	0	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0			
Jumlah Keseluruhan		63		63		0		

BAHAGIAN ZAKAT (AGIHAN)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Baik Pulih Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Empat (4) Bulan.</u>	Julai	1	Julai	1	Julai	0	100
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
September	2	September	2	September	0			
Oktober	1	Oktober	1	Oktober	0			
November	0	November	0	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	4	Jumlah	4	Jumlah	0			
2.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Persekolahan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Empat (4) Bulan.</u>	Julai	5	Julai	5	Julai	0	
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
September	0	September	0	September	0			
Oktober	2	Oktober	2	Oktober	0			
November	2	November	2	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	9	Jumlah	9	Jumlah	0			

3.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Bina Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Lima (5) Bulan.</u>	Julai	0	Julai	0	Julai	0	100
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	8	September	8	September	0	
		Oktober	2	Oktober	2	Oktober	0	
		November	0	November	0	November	0	
		Disember	0	Disember	0	Disember	0	
		Jumlah	10	Jumlah	10	Jumlah	0	
4.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perubatan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	Julai	13	Julai	13	Julai	0	100
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	20	September	20	September	0	
		Oktober	5	Oktober	5	Oktober	0	
		November	12	November	12	November	0	
		Disember	0	Disember	0	Disember	0	
		Jumlah	50	Jumlah	50	Jumlah	0	
5.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perjalanan Domestik Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	Julai	1	Julai	1	Julai	0	100
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	1	September	1	September	0	
		Oktober	59	Oktober	59	Oktober	0	
		November	38	November	38	November	0	
		Disember	0	Disember	0	Disember	0	
		Jumlah	99	Jumlah	99	Jumlah	0	
6.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Persediaan) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap	Julai	2	Julai	2	Julai	0	
		Ogos	6	Ogos	6	Ogos	0	
		September	5	September	5	September	0	
		Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0	

	Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	November Disember	0 0	November Disember	0 0	November Disember	0 0	
		Jumlah	13	Jumlah	13	Jumlah	0	100
7.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Pendaftaran IPT) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	91 173 224 178 62 125	Julai Ogos September Oktober November Disember	91 173 224 178 62 125	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	853	Jumlah	853	Jumlah	0	
8.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Hemodialisis Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Tujuh (7) Hari.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	4 41 0 0 40 1	Julai Ogos September Oktober November Disember	4 41 0 0 40 1	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	86	Jumlah	86	Jumlah	0	
9.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Kecemasan Daripada Permohonan Yang Lengkap Diterima Di Kaunter Dalam Tempoh <u>30 Minit.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	640 647 593 720 857 656	Julai Ogos September Oktober November Disember	640 647 593 720 857 656	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	4113	Jumlah	4113	Jumlah	0	
10.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Penyelesaian Hutang Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Tiga (3) Bulan.</u>	Julai Ogos September Oktober November	13 0 1 8 10	Julai Ogos September Oktober November	13 0 1 8 10	Julai Ogos September Oktober November	0 0 0 0 0	

		Jumlah	606	Jumlah	606	Jumlah	0	100
15.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Dermasiswa (Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Tiga (3) Bulan.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	183 0 198 22 7 8	Julai Ogos September Oktober November Disember	183 0 198 22 7 8	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	418	Jumlah	418	Jumlah	0	
16.	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Tambang Perjalanan Sehalu Pergi Atau Balik (Belajar Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Dua (2) Bulan.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	11 0 85 0 0 0	Julai Ogos September Oktober November Disember	11 0 85 0 0 0	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	96	Jumlah	96	Jumlah	0	
17.	Menyelesaikan Permohonan Kes-Kes Rayuan Semua Jenis Batuan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	Julai Ogos September Oktober November Disember	0 0 0 0 0 0	100
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	
Jumlah Keseluruhan			7784		7784		0	100

UNIT PEMBANGUNAN UMMAH (UPU)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Memberi Maklum Balas Aduan Berkaitan Masjid, Surau, Sekolah Agama Rakyat Dan Tanah Perkuburan Dalam Tempoh <u>Tujuh 7 Hari.</u>	Julai	4	Julai	4	Julai	0	100
		Ogos	2	Ogos	2	Ogos	0	
		September	5	September	5	September	0	
		Oktober	5	Oktober	5	Oktober	0	
		November	4	November	4	November	0	
		Disember	0	Disember	0	Disember	0	
		Jumlah	20	Jumlah	20	Jumlah	0	
2.	Memberi Keputusan Permohonan Khatib Jemputan Dalam Tempoh Tidak Lebih <u>Lima 5 Hari.</u>	Julai	0	Julai	0	Julai	0	0
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
		September	0	September	0	September	0	
		Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0	
		November	0	November	0	November	0	
		Disember	0	Disember	0	Disember	0	
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	

3.	Memberi Keputusan Pengesahan Teks Khutbah Khas Dalam Tempoh 14 Hari .	Julai	0	Julai	0	Julai	0	0
		Ogos	0	Ogos	0	Ogos	0	
September	0	September	0	September	0			
Oktober	0	Oktober	0	Oktober	0			
November	0	November	0	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0			
4.	Memberi Keputusan Permohonan Pembangunan Islam Yang Lengkap Dalam Tempoh Satu (1) Bulan Selepas Permohonan Yang Lengkap Diterima.	Julai	13	Julai	0	Julai	13	0
		Ogos	9	Ogos	0	Ogos	9	
September	12	September	0	September	12			
Oktober	4	Oktober	4	Oktober	0			
November	3	November	3	November	0			
Disember	0	Disember	0	Disember	0			
Jumlah	41	Jumlah	7	Jumlah	34			
Jumlah Keseluruhan		61	27	34	44.26			

UNIT PERHUBUNGAN KORPORAT (UPK)

BIL	JANJI	JUMLAH PERKHIDMATAN		JUMLAH MENEPATI STANDARD		JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD		PENCAPAIAN (%)
1.	Memberi Maklum Balas Terhadap Semua Aduan Pelanggan Dalam Tempoh <u>Tujuh (7) Hari</u> .	Julai	3	Julai	0	Julai	3	72.5
		Ogos	2	Ogos	1	Ogos	1	
		September	12	September	11	September	1	
		Oktober	11	Oktober	6	Oktober	5	
		November	20	November	16	November	4	
		Disember	32	Disember	24	Disember	8	
		Jumlah	0	Jumlah	0	Jumlah	0	
2.	Memastikan Urusan Pelanggan Di Kaunter Pada Tahap Amat Baik Dan Cemerlang <u>Melebihi 80 Peratus</u> Mengikut Pengukuran <i>Smiley Box</i> .	Julai	863	Julai	863	Julai	0	100
		Ogos	590	Ogos	590	Ogos	0	
		September	690	September	690	September	0	
		Oktober	581	Oktober	581	Oktober	0	
		November	553	November	553	November	0	
		Disember	1667	Disember	1667	Disember	0	
		Jumlah	4944	Jumlah	4944	Jumlah	0	
Jumlah Keseluruhan		4944		4944		0		100

JUMLAH KESELURUHAN PIAGAM PELANGGAN (JULAI-DISEMBER) BAGI TAHUN 2015

BIL.	BAHAGIAN/UNIT	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PENCAPAIAN (%)
1.	BKP	124	119	5	95.97
2.	BHP	59	52	7	88.14
3.	KEWANGAN	20352	13845	6039	68.03
4.	ZAKAT (PROMOSI)	63	63	0	100
5.	ZAKAT (AGIHAN)	7784	7784	0	100
6.	UPU	61	27	34	44.26
7.	UPK	4944	4944	0	100
JUMLAH KESELURUHAN		33387	26834	6085	80.37

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2015

BIL	BAHAGIAN/UNIT	PENCAPAIAN (%)
1	BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN	91.17
2	BAHAGIAN HARTANAH DAN PELABURAN	91.87
3	BAHAGIAN KEWANGAN	68.03
4	ZAKAT (PROMOSI)	96.94
5	ZAKAT (AGIHAN)	100
6	UNIT PEMBANGUNAN UMMAH	44.26
7	UNIT PERHUBUNGAN KORPORAT	99.49
JUMLAH KESELURUHAN		87.04