

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAIPk BAGI TAHUN 2017
BAHAGIAN OPERASI PEMASARAN DAN PUNGUTAN HASIL(BOPPH)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Memberi Maklum balas jemputan Program-Program Promosi Zakat Dalam Tempoh Tiga (3) Hari .	Januari	12	12	0	TIADA	100
		Februari	11	11	0		
		Mac	16	16	0		
		April	12	12	0		
		Mei	14	14	0		
		Jun	11	11	0		
		Julai					
		Ogos	13	13	0		
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember	9	9	0		
	Jumlah	98	98	0			

2	Menyelesaikan Taksiran Zakat Perniagaan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari.	Januari	4	4	0	TIADA	100
		Februari	7	7	0		
		Mac	3	3	0		
		April	12	12	0		
		Mei	12	12	0		
		Jun	5	5	0		
		Julai					
		Ogos	7	7	0		
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember	3	3	0		
Jumlah		53	53	0			
3	Menyelesaikan Taksiran Zakat Harta Selain Zakat Perniagaan Dalam Tempoh 30 Minit.	Januari	39	39	0	TIADA	100
		Februari	42	42	0		
		Mac	53	53	0		
		April	100	100	0		
		Mei	63	63	0		
		Jun	102	102	0		
		Julai					
		Ogos	36	36	0		
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember	100	100	0		
Jumlah		535	535	0			
JUMLAH KESELURUHAN			686	686	0	-	100

Maklumat belum diterima

BAHAGIAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN ORGANISASI (BPPO)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Menyelesaikan Pengambilan Kumpulan Pengurusan Dan Profesional Dan Kumpulan Sokongan I Dan Dalam Tempoh Enam (6) Bulan Dari Tarikh Tutup Iklan Kekosongan Jawatan Disiarkan.	Januari	3	3	0	TIADA	100
		Februari	6	6	0		
		Mac	0	0	0		
		April	22	22	0		
		Mei	10	10	0		
		Jun	1	1	0		
		Julai	2	2	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	1	1	0		
		Oktober	1	1	0		
		November	0	0	0		
		Disember	14	14	0		
		Jumlah	60	60	0		
2	Memberi Maklum Balas Terhadap Pertanyaan / Surat-Menyurat Daripada Pihak Luar Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari.	Januari	12	12	0	TIADA	100
		Februari	45	45	0		
		Mac	26	26	0		
		April	6	6	0		
		Mei	13	13	0		
		Jun	4	4	0		
		Julai	12	12	0		
		Ogos	15	15	0		
		September	9	9	0		
		Oktober	11	11	0		
		November	12	12	0		
		Disember	25	25	0		
		Jumlah	190	190	0		
JUMLAH KESELURUHAN			250	250	0	-	100

BAHAGIAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN MAL DAN WAKAF (BPPMW)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	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.	Januari	4	4	0	TIADA	100
		Februari	4	4	0		
		Mac	9	9	0		
		April	3	3	0		
		Mei	9	9	0		
		Jun	2	2	0		
		Julai	2	2	0		
		Ogos	2	2	0		
		September	3	3	0		
		Oktober	7	7	0		
		November	5	5	0		
		Disember	0	0	0		
	Jumlah	50	50	0			
2	Mengemukakan Permohonan Mewakafkan Tanah Yang Lengkap Ke Pejabat Daerah Dan Tanah Dalam Tempoh Lima (5) Hari Daripada Tarikh Permohonan Diterima (Perletakhakan Berkanun).	Januari	0	0	0	TIADA	100
		Februari	11	11	0		
		Mac	9	9	0		
		April	12	12	0		
		Mei	4	4	0		
		Jun	11	11	0		
		Julai	13	13	0		
		Ogos	18	18	0		
		September	3	3	0		
		Oktober	10	10	0		
		November	7	7	0		
		Disember	12	12	0		
	Jumlah	110	110	0			

3	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan / Pajakan Tanah Dan Bangunan Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari.	Januari	22	22	0	TIADA	100
		Februari	25	25	0		
		Mac	39	39	0		
		April	20	20	0		
		Mei	12	12	0		
		Jun	13	13	0		
		Julai	21	21	0		
		Ogos	20	20	0		
		September	10	10	0		
		Oktober	11	11	0		
		November	30	30	0		
		Disember	18	18	0		
		Jumlah	241	241	0		
4	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan Kemudahan-Kemudahan Lain Di Kompleks Islam Darul Ridzuan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari.	Januari	4	4	0	TIADA	100
		Februari	5	5	0		
		Mac	8	8	0		
		April	7	7	0		
		Mei	2	2	0		
		Jun	3	3	0		
		Julai	2	2	0		
		Ogos	6	6	0		
		September	4	4	0		
		Oktober	8	8	0		
		November	2	2	0		
		Disember	2	2	0		
		Jumlah	53	53	0		
JUMLAH KESELURUHAN			454	454	0	-	100

BAHAGIAN PENGURUSAN AGIHAN ZAKAT DAN PEMERKASAAN ASNAF (BAZPA)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Baik Pulih Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Empat (4) Bulan .	Januari	7	7	0	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	70.49
		Februari	2	2	0		
		Mac	6	6	0		
		April	6	6	0		
		Mei	6	2*	0		
		Jun	2	0*	0		
		Julai	2	2	0		
		Ogos	8	8	0		
		September	6	4*	0		
		Oktober	8	6*	0		
		November	5	0*	0		
		Disember	3	0*	0		
	Jumlah	61	43*	0			
2	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Persekolahan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Empat (4) Bulan .	Januari	1909	1909	0	TIADA	100
		Februari	590	590	0		
		Mac	249	249	0		
		April	81	81	0		
		Mei	4	4	0		
		Jun	0	0	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	7	7	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	0	0	0		
		Disember	0	0	0		
	Jumlah	2840	2840	0			

3	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Bina Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Lima (5) Bulan.</u>	Januari	4	4	0	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	69.56
		Februari	7	7	0		
		Mac	14	13*	0		
		April	8	8	0		
		Mei	6	2*	0		
		Jun	4	1*	0		
		Julai	5	5	0		
		Ogos	4	4	0		
		September	2	1*	0		
		Oktober	5	3	0		
		November	4	0*	0		
		Disember	6	0*	6		
Jumlah		69	48*	0			
4	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perubatan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <u>Satu (1) Bulan.</u>	Januari	4	4	0	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	36.31
		Februari	7	7	0		
		Mac	14	13*	0		
		April	8	8	0		
		Mei	6	2*	0		
		Jun	4	1*	0		
		Julai	18	3	15		
		Ogos	16	1	15		
		September	20	2	18		
		Oktober	24	7	17		
		November	22	8	14		
		Disember	14	1*	0		
Jumlah		157	57*	79			

5	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perjalanan Domestik Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	0	0	0	TIADA	26.92
		Februari	4	0	4		
		Mac	10	4	6		
		April	9	0	9		
		Mei	6	0	6		
		Jun	30	0	30		
		Julai	13	1	12		
		Ogos	6	6	0		
		September	4	4	0		
		Oktober	10	10	0		
		November	1	1	0		
		Disember	11	2	9		
Jumlah		104	28	76			
6	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Persediaan) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	79	75	4	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	96.98
		Februari	122	122	0		
		Mac	122	71	51		
		April	54	54	0		
		Mei	205	205	0		
		Jun	250	250	0		
		Julai	190	186*	0		
		Ogos	600	598	2		
		September	242	240*	0		
		Oktober	112	110	2		
		November	116	116	0		
		Disember	57	57	0		
Jumlah		2149	2084*	59			
7	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Pendaftaran IPT) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	79	75	4	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	96.98
		Februari	122	122	0		
		Mac	122	71	51		
		April	54	54	0		
		Mei	205	205	0		
		Jun	250	250	0		
		Julai	190	186*	0		

		Ogos	600	598	2		
		September	242	240*	0		
		Oktober	112	110	2		
		November	116	116	0		
		Disember	57	57	0		
		Jumlah	2149	2084*	59		
8	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Hemodialisis Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari.	Januari	15	0	15	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	1.7
		Februari	14	0	14		
		Mac	14	0	14		
		April	10	0	10		
		Mei	14	0	14		
		Jun	7	0	7		
		Julai	14	1	13		
		Ogos	20	0	20		
		September	18	0	18		
		Oktober	16	1	15		
		November	15	1	14		
		Disember	19	0*	17		
		Jumlah	176	3*	171		
9	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Kecemasan Daripada Permohonan Yang Lengkap Diterima Di Kaunter Dalam Tempoh 30 Minit.	Januari	1177	1177	0	TIADA	100
		Februari	941	941	0		
		Mac	921	921	0		
		April	801	801	0		
		Mei	993	993	0		
		Jun	691	691	0		
		Julai	709	709	0		
		Ogos	931	931	0		
		September	827	827	0		
		Oktober	1150	1150	0		
		November	1272	1272	0		
		Disember	810	810	0		
		Jumlah	11223	11223	0		

10	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Penyelesaian Hutang Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	16	14	2	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	66.13
		Februari	10	9	1		
		Mac	14	12	2		
		April	13	12	1		
		Mei	18	4	0		
		Jun	13	1	0*		
		Julai	14	13	1		
		Ogos	21	21	0		
		September	9	8	1		
		Oktober	21	21	0		
		November	16	6*	0		
		Disember	21	2*	0		
Jumlah		186	123*	8			
11	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Modal Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	25	0	25	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	32.73
		Februari	13	0	13		
		Mac	10	0	10		
		April	14	0	14		
		Mei	76	60*	0		
		Jun	6	2*	0		
		Julai	11	3	8		
		Ogos	16	5	11		
		September	10	1	9		
		Oktober	16	1	15		
		November	14	0*	0		
		Disember	9	0*	0		
Jumlah		220	72	105			
12	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Kewangan Bulanan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	312	121	191	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	32.73
		Februari	137	70	67		
		Mac	95	41	54		
		April	71	14	57		
		Mei	114	16	98		
		Jun	72	5	67		

		Julai	0	0	0		
		Ogos	84	17	67		
		September	75	10	65		
		Oktober	85	21*	0		
		November	102	11*	91		
		Disember	1087	1087	0		
		Jumlah	2234	1413*	757		
13	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Sewa Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	312	121	191	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	
		Februari	137	70	67		
		Mac	95	41	54		
		April	71	14	57		
		Mei	114	16	98		
		Jun	72	5	67		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	84	17	67		
		September	75	10	65		
		Oktober	85	21*	0		
		November	102	11*	91		
		Disember	1087	1087	0		
		Jumlah	2234	1413*	757		
14	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Dermasiswa (Dalam Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	254	254	0	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	77.87
		Februari	216	212	4		
		Mac	298	208	90		
		April	266	117	149		
		Mei	108	7	0		
		Jun	52	1	0		
		Julai	135	135	0		
		Ogos	231	231	0		
		September	121	121	0		
		Oktober	125	125	0		
		November	66	66	0		

		Disember	76	40*	0		
		Jumlah	1948	1517*	243		
15	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Dermasiswa (Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	327	76	251	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	80.89
		Februari	299	97	202		
		Mac	36	25	11		
		April	272	142	130		
		Mei	161	142*	0		
		Jun	31	7*	0		
		Julai	17	17	0		
		Ogos	17	17	0		
		September	16	16	0		
		Oktober	14	14	0		
		November	794	688*	0		
		Disember	240	12*	0		
				Jumlah	2224		
16	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Tambang Perjalanan Sehalu Pergi Atau Balik (Belajar Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Dua (2) Bulan.	Januari	8	2	6	*baki permohonan masih dalam tempoh piagam pelanggan	67.92
		Februari	10	4	6		
		Mac	18	12	6		
		April	121	108	13		
		Mei	8	0	8		
		Jun	15	0	15		
		Julai	18	9	9		
		Ogos	16	11	5		
		September	19	9	4		
		Oktober	14	9	5		
		November	11	11	0		
		Disember	7	5*	0		
				Jumlah	265		

17	Menyelesaikan Permohonan Kes-Kes Rayuan Semua Jenis Bantuan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	0	0	0	TIADA	0
		Februari	0	0	0		
		Mac	0	0	0		
		April	0	0	0		
		Mei	0	0	0		
		Jun	0	0	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	0	0	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	0	0	0		
		Disember	0	0	0		
Jumlah		0	0	0			
JUMLAH KESELURUHAN			28239	24927	2985	-	88.27

BAHAGIAN PENGURUSAN KEWANGAN DAN KAWALAN BAJET (BPPKB)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Menyelesaikan Semua Urusan Pembayaran Perbekalan Dalam Tempoh 14 Hari Bekerja Daripada Tarikh Tuntutan Yang Lengkap Diterima.	Januari	1940	1765	175	TIADA	90.42
		Februari	1314	1284	30		
		Mac	1812	1788	24		
		April	2041	1781	260		
		Mei	2214	2190	24		
		Jun	1918	1592	326		
		Julai	2184	1786	398		
		Ogos	1629	1249	380		
		September	1485	1409	76		
		Oktober	1538	1474	64		
		November	1290	1143	147		
		Disember	1895	1763	132		
			Jumlah	21260	19224		
2	Menyelesaikan Urusan Pelanggan Di Kaunter Pungutan Dalam Tempoh Tidak Melebihi 30 Minit.	Januari	1378	1352	26	TIADA	97.40
		Februari	805	782	23		
		Mac	829	805	24		
		April	829	817	12		
		Mei	958	924	34		
		Jun	2039	1996	43		
		Julai	693	682	11		
		Ogos	671	654	17		
		September	648	632	16		
		Oktober	648	640	8		
		November	678	658	20		
		Disember	2155	2069	86		
			Jumlah	12331	12011		
JUMLAH KESELURUHAN			33591	31235	2356	-	92.99

UNIT PEMBANGUNAN UMMAH (UPU)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Memberi Maklum Balas Aduan Berkaitan Masjid, Surau, Sekolah Agama Rakyat Dan Tanah Perkuburan Dalam Tempoh Tujuh 7 Hari.	Januari	1	1	0	TIADA	100
		Februari	1	1	0		
		Mac	1	1	0		
		April	0	0	0		
		Mei	1	1	0		
		Jun	1	1	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	1	1	0		
		September	0	0	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	0	0	0		
		Disember	0	0	0		
	Jumlah	6	6	0			
2	Memberi Keputusan Permohonan Khatib Jemputan Dalam Tempoh Tidak Lebih Lima 5 Hari.	Januari	0	0	0	TIADA	100
		Februari	0	0	0		
		Mac	0	0	0		
		April	0	0	0		
		Mei	0	0	0		
		Jun	0	0	0		
		Julai	1	1	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	1	1	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	2	2	0		
		Disember	0	0	0		
	Jumlah	4	4	0			

3	Memberi Keputusan Pengesahan Teks Khutbah Khas Dalam Tempoh 14 Hari.	Januari	0	0	0	TIADA	0
		Februari	0	0	0		
		Mac	0	0	0		
		April	0	0	0		
		Mei	0	0	0		
		Jun	0	0	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	0	0	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	0	0	0		
		Disember	0	0	0		
		Jumlah	0	0	0		
4	Memberi Keputusan Permohonan Pembangunan Islam Yang Lengkap Dalam Tempoh Satu (1) Bulan Selepas Permohonan Yang Lengkap Diterima.	Januari	11	11	0	TIADA	98.4
		Februari	11	11	0		
		Mac	21	21	0		
		April	14	14	0		
		Mei	14	14	0		
		Jun	12	9	3		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	0	0	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	48	48	0		
		Disember	57	57	0		
		Jumlah	188	185	3		

5	Memberi Kelulusan Memungut Derma Di Negeri Perak Dalam Tempoh Lima (5) Hari Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	Januari	4	3	1	TIADA	60
		Februari	5	3	2		
		Mac	3	2	1		
		April	2	1	1		
		Mei	3	2	1		
		Jun	1	1	0		
		Julai	3	2	1		
		Ogos	2	2	0		
		September	2	0	2		
		Oktober	2	0	2		
		November	3	2	1		
		Disember	5	3	2		
Jumlah		35	21	14			
JUMLAH KESELURUHAN		233	216	17	-	92.7	

UNIT PERHUBUNGAN KORPORAT (UPK)

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Memberi Maklum Balas Terhadap Semua Aduan Pelanggan Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari.	Januari	40	40	0	TIADA	99.06
		Februari	44	40	4		
		Mac	53	53	0		
		April	47	46	1		
		Mei	60	60	0		
		Jun	48	48	0		
		Julai	39	39	0		
		Ogos	76	76	0		
		September	57	56	1		
		Oktober	69	69	0		
		November	58	58	0		
		Disember	49	49	0		
			Jumlah	640	634		
2	Memastikan Urusan Pelanggan Di Kaunter PadaTahap Amat Baik Dan Cemerlang Melebihi 80 Peratus Mengikut Pengukuran Smiley Box.	Januari	2607	2607	0	TIADA	100
		Februari	3028	3028	0		
		Mac	2579	2579	0		
		April	2989	2989	0		
		Mei	2531	2531	0		
		Jun	3877	3877	0		
		Julai	3056	3056	0		
		Ogos	2782	2782	0		
		September	1943	1943	0		
		Oktober	2202	2202	0		
		November	2044	2044	0		
		Disember	2528	2528	0		
			Jumlah	32166	32166		
JUMLAH KESELURUHAN			32806	32800	6	-	99.9

