

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAIPK BAGI TAHUN 2018**  
**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 <b>Tiga (3) Hari.</b>	Januari	5	5	0	TIADA	100
		Februari	9	9	0		
		Mac	14	14	0		
		April	10	10	0		
		Mei	8	8	0		
		Jun	9	9	0		
		Julai	4	4	0		
		Ogos	12	12	0		
		September	5	5	0		
		Oktober	5	5	0		
		November	4	4	0		
		Disember	9	9	0		
		<b>Jumlah</b>		94	94		
2	Menyelesaikan Taksiran Zakat Perniagaan Dalam Tempoh <b>Tiga (3) Hari.</b>	Januari	3	3	0	TIADA	100
		Februari	8	8	0		
		Mac	2	2	0		
		April	8	8	0		
		Mei	7	7	0		
		Jun	2	2	0		
		Julai	15	15	0		
		Ogos	2	2	0		
		September	0	0	0		
		Oktober	5	5	0		
		November	4	4	0		
		Disember	6	6	0		
		<b>Jumlah</b>		62	62		

3	Menyelesaikan Taksiran Zakat Harta Selain Zakat Perniagaan Dalam Tempoh <b>30 Minit</b> .	Januari	86	86	0	TIADA	100
		Februari	50	50	0		
		Mac	93	93	0		
		April	120	120	0		
		Mei	10	10	0		
		Jun	8	8	0		
		Julai	5	5	0		
		Ogos	9	9	0		
		September	6	6	0		
		Oktober	9	9	0		
		November	8	8	0		
		Disember	5	5	0		
<b>Jumlah</b>		<b>409</b>	<b>409</b>	<b>0</b>			
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>565</b>	<b>565</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

**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 DalamTempoh Enam (6) Bulan Dari Tarikh Tutup Iklan Kekosongan Jawatan Disiarkan.	Januari	0	0	0	TIADA	100
		Februari	4	4	0		
		Mac	0	0	0		
		April	5	5	0		
		Mei	5	5	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		
		<b>Jumlah</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>0</b>		
2	Memberi Maklum Balas Terhadap Pertanyaan / Surat-Menyurat Daripada Pihak Luar Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari.	Januari	32	32	0	TIADA	100
		Februari	21	21	0		
		Mac	16	16	0		
		April	5	5	0		
		Mei	22	22	0		
		Jun	7	7	0		
		Julai	23	23	0		
		Ogos	9	9	0		
		September	4	4	0		
		Oktober	10	10	0		
		November	6	6	0		
		Disember	9	9	0		
		<b>Jumlah</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>0</b>		
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>178</b>	<b>178</b>	<b>0</b>	-	<b>100</b>

**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	6	6	0	TIADA	89.80
		Februari	5	5	0		
		Mac	7	7	0		
		April	7	7	0		
		Mei	1	1	0		
		Jun	3	3	0		
		Julai	2	2	0		
		Ogos	2	2	0		
		September	6	6	0		
		Oktober	2	0	0		
		November	3	0	0		
		Disember	5	5	0		
	<b>Jumlah</b>		<b>49</b>	<b>44</b>	<b>0</b>		
2	Mengemukakan Permohonan Mewakafkan Tanah Yang Lengkap Ke Pejabat Daerah Dan Tanah Dalam Tempoh Lima (5) Hari Daripada Tarikh Permohonan Diterima (Perletakhakan Berkanun).	Januari	7	7	0	TIADA	94.29
		Februari	6	6	0		
		Mac	4	4	0		
		April	9	9	0		
		Mei	8	8	0		
		Jun	19	19	0		
		Julai	4	4	0		
		Ogos	6	6	0		
		September	3	3	0		
		Oktober	3	0	0		
		November	1	0	0		
		Disember	0	0	0		
	<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>66</b>	<b>0</b>		

3	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan / Pajak Tanah Dan Bangunan Dalam Tempoh Empat Belas (14) Hari.	Januari	16	16	0	TIADA	74.33
		Februari	21	21	0		
		Mac	25	25	0		
		April	6	6	0		
		Mei	9	9	0		
		Jun	12	12	0		
		Julai	21	21	0		
		Ogos	10	10	0		
		September	13	13	0		
		Oktober	42	0	0		
		November	6	0	0		
		Disember	6	6	0		
<b>Jumlah</b>		<b>187</b>	<b>139</b>	<b>0</b>			
4	Memaklumkan Keputusan Bagi Permohonan Yang Lengkap Mengenai Sewaan Kemudahan-Kemudahan Lain Di Kompleks Islam Darul Ridzuan Dalam Tempoh Tiga (3) Hari.	Januari	5	5	0	TIADA	66.67
		Februari	6	6	0		
		Mac	7	7	0		
		April	20	20	0		
		Mei	16	16	0		
		Jun	3	3	0		
		Julai	3	3	0		
		Ogos	4	4	0		
		September	2	2	0		
		Oktober	20	0	0		
		November	15	0	0		
		Disember	4	4	0		
<b>Jumlah</b>		<b>105</b>	<b>70</b>	<b>0</b>			
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>411</b>	<b>319</b>	<b>0</b>	-	<b>77.62</b>

**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	1685	1475	210	TIADA	86.06
		Februari	1373	1287	86		
		Mac	1734	1550	184		
		April	1727	1255	472		
		Mei	2444	1776	668		
		Jun	960	870	90		
		Julai	2359	2051	308		
		Ogos	1436	1374	62		
		September	1904	1607	297		
		Oktober	1820	1773	47		
		November	1437	1210	227		
		Disember	1648	1437	211		
			<b>Jumlah</b>	<b>20527</b>	<b>17665</b>		
2	Menyelesaikan Urusan Pelanggan Di Kaunter Pungutan Dalam Tempoh Tidak Melebihi 30 Minit.	Januari	1401	1346	55	TIADA	97.03
		Februari	807	767	40		
		Mac	885	857	28		
		April	1062	1020	42		
		Mei	1277	1239	38		
		Jun	1901	1861	40		
		Julai	748	730	18		
		Ogos	1799	1758	41		
		September	1511	1494	17		
		Oktober	692	676	16		
		November	659	643	16		
		Disember	1991	1904	87		
			<b>Jumlah</b>	<b>14733</b>	<b>14295</b>		
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>35260</b>	<b>31960</b>	<b>3300</b>	-	<b>90.64</b>

**(BAHAGIAN PENGURUSAN AGIHAN ZAKAT DAN PEMERKASAAN ASNAF (BAZPA))**

BIL.	JANJI	BULAN	JUMLAH PERKHIDMATAN	JUMLAH MENEPATI STANDARD	JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD	PERMOHONAN MASIH DALAM PROSES	CATATAN	PENCAPAIAN (%)
1	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Baik Pulih Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <b>Empat (4) Bulan</b> .	Januari	5	4	0	*1	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	47.3
		Februari	5	0	0	*5		
		Mac	11	11	0	-		
		April	14	7	0	*7		
		Mei	6	1	0	*5		
		Jun	0	0	0	-		
		Julai	7	7	0	-		
		Ogos	4	1	0	*3		
		September	2	0	0	*2		
		Oktober	11	4	0	*7		
		November	0	0	0	-		
		Disember	9	0	0	*9		
	<b>Jumlah</b>		<b>74</b>	<b>35</b>	<b>0</b>			
2	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Persekolahan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <b>Empat (4) Bulan</b> .	Januari	3186	0	0	*3186	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	0.02
		Februari	1905	0	0	*1905		
		Mac	68	0	0	*68		
		April	10	0	0	*10		
		Mei	16	0	0	-		
		Jun	2	0	0	*2		
		Julai	1	1	0	-		
		Ogos	2	0	0	*2		
		September	2	0	0	*2		
		Oktober	0	0	0	-		
		November	0	0	0	-		
		Disember	0	0	0	-		
	<b>Jumlah</b>		<b>5192</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			

3	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Bina Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <b>Lima (5) Bulan.</b>	Januari	7	6	0	*1	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	42.22
		Februari	3	0	0	*3		
		Mac	15	13	0	*2		
		April	11	3	0	*8		
		Mei	5	0	0	0		
		Jun	2	1	0	0		
		Julai	13	13	0	-		
		Ogos	7	1	0	*6		
		September	8	0	0	*8		
		Oktober	9	1	0	-		
		November	6	0	0	*6		
Disember	4	0	0	*4				
<b>Jumlah</b>		<b>90</b>	<b>38</b>	<b>0</b>				
4	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perubatan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh <b>Satu (1) Bulan.</b>	Januari	17	8	9	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	54.04
		Februari	13	4	8	-		
		Mac	23	3	20	-		
		April	27	2	25	-		
		Mei	2	4	16	-		
		Jun	16	7	0	-		
		Julai	27	22	5	-		
		Ogos	21	21	0	-		
		September	11	7	0	*4		
		Oktober	34	31	3	-		
		November	22	12	10	-		
Disember	22	6	3	*13				
<b>Jumlah</b>		<b>235</b>	<b>127</b>	<b>99</b>				



5	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Perjalanan Domestik Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	2	2	0	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	71.43
		Februari	3	0	3	-		
		Mac	20	19	1	-		
		April	19	19	0	-		
		Mei	4	0	0	-		
		Jun	9	3	0	-		
		Julai	0	0	0	-		
		Ogos	2	2	0	-		
		September	5	2	0	*3		
		Oktober	1	1	0	-		
		November	1	1	0	-		
		Disember	4	1	0	*3		
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>50</b>	<b>4</b>				
6	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Persediaan) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	70	67	3	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	87
		Februari	87	78	9	-		
		Mac	165	127	38	-		
		April	83	80	3	-		
		Mei	86	70	1	*15		
		Jun	327	240	0	*87		
		Julai	303	303	0	-		
		Ogos	689	689	0	-		
		September	268	125	0	*143		
		Oktober	150	150	0	-		
		November	120	120	0	-		
		Disember	74	58	0	*16		
<b>Jumlah</b>		<b>2422</b>	<b>2107</b>	<b>54</b>				

7	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Am Pelajaran (Pendaftaran IPT) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	70	67	3	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	87
		Februari	87	78	9	-		
		Mac	165	127	38	-		
		April	83	80	3	-		
		Mei	86	70	1	*15		
		Jun	327	240	0	*87		
		Julai	303	303	0	-		
		Ogos	689	689	0	-		
		September	268	125	0	*143		
		Oktober	150	150	0	-		
		November	120	120	0	-		
		Disember	74	58	0	*16		
<b>Jumlah</b>		<b>2422</b>	<b>2107</b>	<b>54</b>				
8	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Hemodialisis Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tujuh (7) Hari.	Januari	21	0	21	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	0
		Februari	16	0	16	-		
		Mac	17	0	17	-		
		April	19	0	19	-		
		Mei	13	0	11	*2		
		Jun	18	0	18	-		
		Julai	14	0	14	-		
		Ogos	13	0	13	-		
		September	16	0	16	-		
		Oktober	29	0	29	-		
		November	15	0	15	-		
		Disember	23	0	23	-		
<b>Jumlah</b>		<b>214</b>	<b>0</b>	<b>212</b>				

9	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Kecemasan Daripada Permohonan Yang Lengkap Diterima Di Kaunter Dalam Tempoh 30 Minit.	Januari	1136	1136	0	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	100
		Februari	1014	1014	0	-		
		Mac	974	974	0	-		
		April	1262	1262	0	-		
		Mei	1027	1027	0	-		
		Jun	803	803	0	-		
		Julai	1077	1077	0	-		
		Ogos	1105	1105	0	-		
		September	1100	1100	0	-		
		Oktober	1280	1280	0	-		
		November	1165	1165	0	-		
		Disember	1205	1205	0	-		
<b>Jumlah</b>		<b>13148</b>	<b>13148</b>	<b>0</b>				
10	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Penyelesaian Hutang Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	25	25	0	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	70.4
		Februari	16	4	0	-		
		Mac	23	23	0	-		
		April	16	11	5	5		
		Mei	17	16	0	5		
		Jun	12	1	0	-		
		Julai	15	15	0	-		
		Ogos	25	20	0	-		
		September	15	0	0	*15		
		Oktober	27	27	0	-		
		November	20	18	0	*2		
		Disember	25	6	0	*19		
<b>Jumlah</b>		<b>236</b>	<b>166</b>	<b>5</b>				

11	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Modal Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	26	3	0	*23	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	62.93
		Februari	14	5	0	*9		
		Mac	20	5	15	-		
		April	19	2	17	-		
		Mei	15	4	0	*11		
		Jun	4	2	0	*2		
		Julai	213	195	0	*18		
		Ogos	6	1	0	*5		
		September	7	0	0	*7		
		Oktober	26	20	6	-		
		November	20	6	0	*14		
		Disember	16	0	0	*16		
<b>Jumlah</b>		<b>386</b>	<b>243</b>	<b>38</b>				
12	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Kewangan Bulanan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	158	9	0	*149	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	4.11
		Februari	93	1	0	*92		
		Mac	90	14	76	-		
		April	106	11	95	-		
		Mei	78	0	0	*78		
		Jun	78	0	0	*78		
		Julai	96	0	0	*96		
		Ogos	91	0	0	*91		
		September	107	0	0	*107		
		Oktober	112	8	16	*88		
		November	112	2	0	*110		
		Disember	169	8	0	*161		
<b>Jumlah</b>		<b>1290</b>	<b>53</b>	<b>187</b>				

13	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Sewa Rumah Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	158	9	0	*149	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	4.11
		Februari	93	1	0	*92		
		Mac	90	14	76	-		
		April	106	11	95	-		
		Mei	78	0	0	78		
		Jun	78	0	0	78		
		Julai	96	0	0	*96		
		Ogos	91	0	0	*91		
		September	107	0	0	*107		
		Oktober	112	8	16	*88		
		November	112	2	0	*110		
		Disember	169	8	0	*161		
<b>Jumlah</b>		<b>1290</b>	<b>53</b>	<b>187</b>				
14	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Dermasiswa (Dalam Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	320	320	0	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	35.34
		Februari	382	52	0	*330		
		Mac	247	130	117	-		
		April	266	97	169	-		
		Mei	154	13	0	*141		
		Jun	242	0	0	*242		
		Julai	100	87	0	*13		
		Ogos	642	34	0	*608		
		September	103	0	0	*103		
		Oktober	106	106	0	-		
		November	87	86	0	*1		
		Disember	59	32	0	*27		
<b>Jumlah</b>		<b>2708</b>	<b>957</b>	<b>286</b>				

15	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Dermasiswa (Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Tiga (3) Bulan.	Januari	258	165	0	*93	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	65.36
		Februari	293	72	0	*331		
		Mac	11	9	0	-		
		April	65	64	1	-		
		Mei	117	57	0	60		
		Jun	10	0	0	10		
		Julai	5	5	0	-		
		Ogos	5	1	0	*4		
		September	27	20	0	*7		
		Oktober	8	8	0	-		
		November	7	7	0	-		
		Disember	343	343	0	-		
<b>Jumlah</b>		<b>1149</b>	<b>751</b>	<b>1</b>				
16	Menyelesaikan Permohonan Bantuan Tambang Perjalanan Sehala Pergi Atau Balik (Belajar Luar Negara) Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Dua (2) Bulan.	Januari	14	10	4	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	38.38
		Februari	4	0	0	*4		
		Mac	11	10	1	-		
		April	7	7	0	-		
		Mei	4	4	0			
		Jun	10	1	0	9		
		Julai	8	4	4	-		
		Ogos	100	17	4	*79		
		September	7	0	0	*7		
		Oktober	7	6	1	-		
		November	10	9	1	-		
		Disember	3	3	0	-		
<b>Jumlah</b>		<b>185</b>	<b>71</b>	<b>15</b>				

17	Menyelesaikan Permohonan Kes-Kes Rayuan Semua Jenis Bantuan Daripada Tarikh Permohonan Yang Lengkap Diterima Dalam Tempoh Satu (1) Bulan.	Januari	0	0	0	-	*Permohonan dalam proses & masih dalam tempoh piagam pelanggan	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	-		
<b>Jumlah</b>		0	0	0				

**(UNIT PEMBANGUNAN UMMAH)**

<b>BIL.</b>	<b>JANJI</b>	<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH PERKHIDMATAN</b>	<b>JUMLAH MENEPATI STANDARD</b>	<b>JUMLAH TIDAK MENEPATI STANDARD</b>	<b>CATATAN</b>	<b>PENCAPAIAN (%)</b>
1	Memberi Maklum Balas Aduan Berkaitan Masjid, Surau, Sekolah Agama Rakyat Dan Tanah Perkuburan Dalam Tempoh Tujuh 7 Hari.	Januari	1	1	0	TIADA	93.33
		Februari	0	0	0		
		Mac	1	1	0		
		April	1	1	0		
		Mei	4	4	0		
		Jun	2	2	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	1	0	1		
		September	0	0	0		
		Oktober	2	2	0		
		November	1	1	0		
		Disember	2	2	0		
		<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1</b>		
2	Memberi Keputusan Permohonan Khatib Jemputan Dalam Tempoh Tidak Lebih Lima 5 Hari.	Januari	0	0	0	TIADA	100.00
		Februari	0	0	0		
		Mac	2	2	0		
		April	0	0	0		
		Mei	0	0	0		
		Jun	0	0	0		
		Julai	0	0	0		
		Ogos	0	0	0		
		September	2	2	0		
		Oktober	0	0	0		
		November	2	2	0		
		Disember	0	0	0		
		<b>Jumlah</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>		



3	Memberi Keputusan Pengesahan Teks Khutbah Khas Dalam Tempoh 14 Hari.	Januari	0	0	0	TIADA	0.00
		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		
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
4	Memberi Keputusan Permohonan Pembangunan Islam Yang Lengkap Dalam Tempoh Satu (1) Bulan Selepas Permohonan Yang Lengkap Diterima.	Januari	40	30	10	TIADA	87.94
		Februari	13	13	0		
		Mac	14	8	0		
		April	27	22	5		
		Mei	52	52	0		
		Jun	14	9	5		
		Julai	5	5	0		
		Ogos	18	18	0		
		September	19	19	0		
		Oktober	19	14	5		
		November	30	30	0		
		Disember	6	6	0		
<b>Jumlah</b>		<b>257</b>	<b>226</b>	<b>25</b>			

5	Memberi Kelulusan Memungut Derma Di Negeri Perak Dalam Tempoh Lima (5) Hari Daripada Tarikh Permohonan Lengkap Diterima.	Januari	5	4	1	TIADA	80.33
		Februari	3	2	1		
		Mac	5	3	2		
		April	4	3	1		
		Mei	6	5	1		
		Jun	6	5	1		
		Julai	8	5	3		
		Ogos	1	1	0		
		September	2	2	0		
		Oktober	12	10	2		
		November	5	5	0		
		Disember	4	4	0		
<b>Jumlah</b>		<b>61</b>	<b>49</b>	<b>12</b>			
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>339</b>	<b>295</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>87.02</b>	

**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	59	59	0	TIADA	98.10
		Februari	45	45	0		
		Mac	72	72	0		
		April	67	67	0		
		Mei	42	41	1		
		Jun	51	50	1		
		Julai	46	44	2		
		Ogos	88	87	1		
		September	48	48	0		
		Oktober	44	41	3		
		November	48	45	3		
		Disember	75	73	2		
			<b>Jumlah</b>	<b>685</b>	<b>672</b>		
2	Memastikan Urusan Pelanggan Di Kaunter PadaTahap Amat Baik Dan Cemerlang Melebihi 80 Peratus Mengikut Pengukuran Smiley Box.	Januari	548	548	0	TIADA	100.00
		Februari	440	440	0		
		Mac	312	312	0		
		April	437	437	0		
		Mei	579	579	0		
		Jun	679	679	0		
		Julai	336	336	0		
		Ogos	103	103	0		
		September	167	167	0		
		Oktober	340	340	0		
		November	187	187	0		
		Disember	559	559	0		
			<b>Jumlah</b>	<b>4687</b>	<b>4687</b>		
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>5372</b>	<b>5359</b>	<b>13</b>	-	<b>99.76</b>