



**LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN**  
**JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI (JAWHAR)**  
**JANUARI – DISEMBER 2017**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Melebihi Standard	% Melebihi Standard	
1	Menyelaras dan melaksanakan program tahunan Jabatan mengenai institusi Wakaf, Zakat, Mal dan Haji sekurang-kurangnya tiga (3) kali setahun.	Wakaf -2 Baitulmal – 2 BPKA - 2	100%	–	–	6
2	Menyelaras dan menerbitkan Jurnal / Buletin / Buku / Manual / Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya <b>tiga (3) penerbitan</b> setahun.	Jurnal – 2 Buletin – 3 Buku – 3 Manual – 4	92.85%	Laporan - 1	7.15%	14

		Kalendar – 1				
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam <b>tempoh lima (5) hari bekerja</b> dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	7 Pertanyaan	100%	-	-	7 Pertanyaan
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	754	98.95%	8	1.05%	762
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi <b>99%</b> dalam tempoh sebulan.	1	97.22%	-	2.78%	1