



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI (JAWHAR)
APRIL – JUN 2018

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 – 1 Baitulmal – 1. Mesyuarat Pengukuhan Sumber Am Bil.1/2018 pada 19 April 2018.	100%	-	-	2
2	Menyelaras dan menerbitkan Jurnal / Buletin / Buku / Manual / Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga (3) penerbitan setahun.	<u>Bahan telah dicetak:</u> 1.Buletin 1/2018 Bahan sedang dicetak: 1.Cetakan semula 4 Manual Pengurusan	100%	Tiada <u>Bahan yang sedang disediakan di peringkat BPKA seperti berikut:</u> 1. Buletin 2/2018; 2.Jurnal vol.12, No 2, 2018;	0%	Seperti yang dinyatakan

		2.Jurnal Vol.12, No.1, 2018		3. Manual Wakaf Pendidikan; dan 4. Laporan Tahunan JAWHAR 2017 <u>Baki Penerbitan 2018:</u> 1. Buletin 3/2018; 2. Kalendar/Takwim 2019; 3. Cetakan Semula Manual Umrah; 4. Pelan Strategik ICT; 5. Ringkasan Eksekutif ICT; 6. Flyers ICT;		
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	15 Pertanyaan	79%	4 Pertanyaan	21%	19 Pertanyaan
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	275	98.92%	3	1.08	278

5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan.	1	100%	-	-	1
---	---	---	------	---	---	---