



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI (JAWHAR)
JULAI – SEPTEMBER 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.	Percetakan akhir bagi tahun 2018: 1.Buletin 3/2018; (sedang dicetak) 2.Jurnal vol.12, No 2, 2018; (sedang dicetak) 3.Manual Wakaf Institusi Pendidikan; (selesai)	100%	–	–	1.1000 unit; 2.1000 unit; 3.1512 unit; 4. 500 unit; 5.1000 unit; 6.2000 unit i.Harta Syubhah (revised).

		4.Laporan Tahunan JAWHAR 2017; (sedang dicetak) 5.Kalendar JAWHAR 2019; (sedang dicetak) 6.Cetakan Semula Manual Pengurusan : (selesai)				ii.Pengurusan Pengiraan Zakat. iii.Pengurusan Hartanah Wakaf. iv.Manual pengurusan Istibdal wakaf.
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	19 Pertanyaan	100%	0	0%	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