



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI (JAWHAR)
OKTOBER – DISEMBER 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 – 0 Baitulmal – 3 1. Mesyuarat Penyelarasan Zakat Bersama MAIN/AMZ Bil. 3 /2018 pada 23 Oktober 2018. 2. Bengkel Penyelarasan Kadar Zakat Fitrah 2019 pada 23 dan 24 Oktober 2018.	100%	–	–	3

		<p>3. Konvensyen Baitulmal Kebangsaan dan Sambutan Bulan Zakat Kebangsaan 2018 pada 27 November 2018.</p>				
2	<p>Menyelaras dan menerbitkan Jurnal / Buletin / Buku / Manual / Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga (3) penerbitan setahun.</p>	<p>Percetakan akhir bagi tahun 2018:</p> <p>1.Buletin 3/2018; (sedang dicetak) 2.Jurnal vol.12, No 2, 2018; (sedang dicetak) 3.Manual Wakaf Institusi Pendidikan; (selesai) 4.Laporan Tahunan JAWHAR 2017; (sedang dicetak) 5.Kalendar JAWHAR 2019; (sedang dicetak)</p> <p>6.Cetakan Semula Manual Pengurusan : (selesai)</p>	100%	–	–	<p>1.1000 unit; 2.1000 unit; 3.1512 unit; 4. 500 unit; 5.1000 unit; 6.2000 unit</p> <p>i.Harta Syubhah (revised). ii.Pengurusan Pengiraan Zakat. iii.Pengurusan Hartanah Wakaf. iv.Manual pengurusan Istibdal wakaf.</p>

3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	28 (Pertanyaan)	84.4%	5 (Pertanyaan)	15.2%	33 (Pertanyaan)
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	617	99.2%	5	0.8%	622
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan.	1	100%	-	-	1