



LAPORAN PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI (JAWHAR)
JANUARI – APRIL 2020

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.	-	-	BW – 9 A) A. Program Penataran Fiqh Ibadah dan Fiqh Muamalah Umrah: 1. Bengkel <i>Brainstorming</i> Kajian Aplikasi Istioah, 19-21/2/20 2. Bengkel Pembangunan Modul Kursus Pemantapan Mutawwif Umrah Siri 3, 26-28/2/20 3. Bengkel Kajian Pengurusan Umrah Kanak-kanak Siri 1, 4-6/3/20 B) Taklimat Penipuan Umrah: 1. Siri 1 – Masjid Jamek, Batu Uban, Gelugor, Pulau Pinang, 22/2/20 2. Siri 2 – Surau Annur, Lebu Nipah, Sg. Nibong, Pulau Pinang, 22/2/20 3. Siri 3 – Masjid al-Malek Khalid, USM, Pulau Pinang, 23/2/20 4. Siri 4 – Masjid At-Taqwa, Taman Tun Sardon, Pulau Pinang, 23/2/20		10

				<p>5. Siri 5 – Masjid Nurul Huda, FELDA Chuping, Perlis, 13-15/3/20</p> <p>C) Pengendalian bersama Kursus Umrah <i>Specialized Enhancement Course</i> (menyampaikan Kursus Bimbingan Umrah):</p> <p>1. Siri 1 – KPBKL, 22-23/2/20</p> <p>BW – 1</p> <p>1. JID Wakaf: “RAHMAH untuk semua”, Masjid Nurul Huda, FELDA Chuping, Perlis, 13-15/3/20</p> <p>BB – 0</p>		
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga (3) penerbitan setahun.	-	-	<p>Penerbitan JAWHAR bagi tahun 2020/2021 masih dalam tindakan perolehan sebutharga.</p> <p>Ia dijangka akan selesai pada Mei 2020 bagi kontrak sebutharga tahun 2020/2021.</p>	-	-
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	25	89.29%	3	10.71%	28
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	121	100%	0	0%	121
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan.	1	97.22%	-	2.78%	1

Nota:

1. Pelaporan secara suku tahun / setengah tahun / tahunan.