

**LAPORAN  
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN  
JABATAN WAKAF, ZAKAF DAN HAJI  
NOVEMBER – DISEMBER 2020**

Bil.	Piagam Pelanggan	Menepati tempoh masa/ <i>standard</i> Piagam Pelanggan		Melebihi tempoh masa/ <i>standard</i> Piagam Pelanggan		Jumlah perkhidmatan
		Jumlah menepati <i>standard</i>	% menepati <i>standard</i>	Jumlah melebihi <i>standard</i>	% melebihi <i>standard</i>	
1	Menyelaras dan melaksanakan <b>program tahunan</b> Jabatan mengenai institusi <b>wakaf, zakat, mal dan haji</b> sekurang-kurangnya <b>tiga (3) kali</b> setahun.			BW – 3  1. Bengkel Analisa Kajian Penilaian <i>Outcome</i> Program/Projek Tahun 2020 Siri 2 2. Webinar Wakaf: Ke Mana Hala Tuju Wakaf Negara? ( <i>live</i> ) 3. Wakaf <i>Coffee Talk</i> : Permohonan untuk kelulusan Ketua Pengarah Hasil Dalam Negeri di bawah Subseksyen 44(11D) Akta Cukai Pendapatan 1967 bagi wakaf  BB – 3  1. <i>Musaadah Covid19</i> 2. <i>MyHAUS</i> 3. <i>Back to School</i>  BPKA – 1  1. <i>Majlis Dinner-Meeting</i>	233.33%	7

2	Menyelaras dan menerbitkan <b>jurnal/buletin/buku/manual/ Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR</b> sekurang-kurangnya <b>tiga (3) penerbitan</b> setahun.			Data Penerbitan JAWHAR bagi tahun 2019/2020 telah selesai dikemaskini dalam Sistem e-Perolehan pada 2 November 2020  Ia dijangka akan selesai pada hujung tahun 2020 atau awal tahun 2021 bagi kontrak sebut harga tahun 2019/2020		
3	Memastikan <b>aduan serta maklum balas</b> berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh <b>lima (5)</b> hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	17	68%	8	32%	<b>25</b>
4	Memastikan <b>bayaran bil atau tuntutan</b> diproses dan disempurnakan dalam tempoh <b>14 hari</b> dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	58	90.63%	6	9.37%	<b>64</b>
5	Memastikan <b>laman web JAWHAR</b> beroperasi <b>99%</b> dalam tempoh sebulan.	1	97.22%	-	2.78%	<b>1</b>

**Nota:**

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