

**LAPORAN
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT DAN HAJI
SEPTEMBER – OKTOBER 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 – 1 1. Bengkel Penyediaan Buku Pengurusan dan Perakaunan Wakaf Siri 1 BB – 1 1. Kursus Asas Faraid dan Pembahagian Harta Pusaka (Lanjutan 1) BPKA – 2 A) Taklimat Penipuan Umrah: 1. Seminar Penipuan Umrah 2. <i>Live phone call</i> Seminar Penipuan Umrah di Meja@JAKIM, SalamFM	133.33%	4
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/ Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga (3) penerbitan 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 aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima.	11	100%			11
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap.	103	100%			103
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.