

**LAPORAN
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAF DAN HAJI
JANUARI – APRIL 2021**

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 program tahunan Jabatan mengenai institusi wakaf, zakat, mal dan haji sekurang-kurangnya tiga kali setahun	1	-	BPKA - 1	33%	1
4		-	BW - 4 1. Bengkel Pemurnian Manual Pengurusan Agihan Manfaat Wakaf (Tauzi') pada 2 – 3 Mac 2021; 2. Bengkel Pelaksanaan Garis Panduan Permohonan Untuk Kelulusan KPHDN Di Bawah Subseksyen 44(11D) Akta Cukai Pendapatan 1967 Bagi Wakaf pada 5 – 7 April 2021; 3. Sambutan Bulan Wakaf Kebangsaan 2021 (Sepanjang Bulan Ramadhan 1442H); 4. Pelancaran Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 2020 Tatacara Pelaksanaan Sumbangan Wakaf Tunai Melalui Potongan Gaji Sukarela Bagi Pegawai Awam Yang Berkhidmat Di Wilayah Persekutuan Dan Negeri pada 13 April 2021;	133%	4	
2		-	BB - 2 1) Mesyuarat Penyelarasan Program Zakat Bersama Majlis Agama Islam Negeri (MAIN)/ Agensi Mengurus Zakat (AMZ) Bil. 1 – 24 Feb 2021	66%	2	

				2) JID Baitulmal Bil 1/2021 – “Zakat : Taqwa Seorang Hamba” – 1 April 2021.		
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga penerbitan setahun	1	-	BPKA	33%	1
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima	-	-	5	100%	5
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap					
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan	1	100%	-	-	1

Nota:

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