

**LAPORAN
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAF DAN HAJI
MEI - OGOS 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	2	-	BPKA - 2	67%	2
		7	-	BW - 7 1. Program Jom Berwakaf! Taklimat 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 Kepada Warga JAWHAR pada 29 Jun 2021; 2. Program Jom Berwakaf! Taklimat 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 Kepada Warga Agensi Di Bawah Menteri Di Jabatan Perdana Menteri pada 23 Julai 2021; 3. <i>Waqf Breakfast Talk</i> Bertemakan Penjawat Awam "Penjawat Awam Pemangkin Kemakmuran Wakaf" pada 3 Ogos 2021; 4. Sesi Libat Urus Antara Agensi Bagi Penyediaan Pelan Induk Wakaf Nasional	232%	7

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>	
		2	-	<p>Untuk Teras 1: Transformasi Institusi Pengurusan Wakaf pada 9 Ogos 2021;</p> <p>5. Sesi Libat Urus Antara Agensi Bagi Penyediaan Pelan Induk Wakaf Nasional Untuk Teras 2: Pemeraksanaan Perundangan Wakaf pada 9 Ogos 2021;</p> <p>6. Sesi Libat Urus Antara Agensi Bagi Penyediaan Pelan Induk Wakaf Nasional Untuk Teras 3: Menambah Sumber Pembiayaan Dan Pendanaan Wakaf pada 11 Ogos 2021; dan</p> <p>7. Sesi Libat Urus Antara Agensi Bagi Penyediaan Pelan Induk Wakaf Nasional Untuk Teras 4: Meningkatkan Kesedaran dan Pembudayaan Wakaf pada 18 Ogos 2021.</p> <p>BB - 2</p> <p>1) Mesyuarat Penyelarasan Program Zakat Bersama Majlis Agama Islam Negeri (MAIN)/ Agensi Mengurus Zakat (AMZ) Bil. 2 – 9 Jun 2021</p> <p>2) Kursus Faraid dan Pembahagian Harta Pusaka Lanjutan 2 - 3 hingga 5 Ogos 2021.</p>	66%	2
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/Lapo	1		BPKA		1

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>	
	ran Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga penerbitan setahun	1	-	1) Jurnal “ <i>Analysis of Enterprise Risk Management Practices In Malaysian Waqf Institutions</i> ” diterbitkan dalam International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management BB 1) Manual Pengurusan Agihan Zakat	100% 80%	1
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima	15	93.75%	1	6.25%	1
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	219 (Data Januari hingga Ogos 2021)	100%	0	0%	219
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan	1	100%	-	-	1

Nota:

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