

**LAPORAN
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAF DAN HAJI
SEPT - DIS 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	33.3%	BPKA - 10	299.7%	10
		1	33.3%	BW – 1 1. Sesi Libat Urus Tatacara Pelaksanaan Garis Panduan di bawah Subseksyen 44(11D) Akta Cukai Pendapatan 1967 Bagi Wakaf dan Endowmen dan Pemantapan Tadbir Urus Institusi Wakaf dan Endowmen di Universiti Awam (UA) pada 15 – 17 November 2021	-	1
		1	33.3%	BB - 5 1) Muzakarah Zakat Kebangsaan Tahun 2021 (berkolaborasi bersama USIM) – 2 September 2021 2) Mesyuarat Penyelarasan Program Zakat Bersama Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) dan Agensi Mengurus Zakat (AMZ) Bil 3 Tahun 2021 –27 Oktober 2021	133.2%	5

			-	<p>3) Majlis Pelancaran Sambutan Bulan Zakat Kebangsaan Tahun 2021 pada 9 November 2021.</p> <p>4) Mesyuarat Pengukuhan Sumber Am Bil. 1 Tahun 2021 – 14 September 2021</p> <p>5) JID Sumber Am – 21 September 2021</p>	-	
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga penerbitan setahun	1	33.3%	BPKA - 1	-	1
		1	33.3%	<p>BW – 2</p> <p>1. Penulisan Dalam Jurnal Islamiyyat UKM: <i>“Conceptualizing Financial Risk and Investment Diversification towards the Efficiency of Waqf Institutions in Malaysia”</i></p> <p>2. Manual Pengurusan Agihan Manfaat Wakaf</p>	66.6%	2
		1	33.3%	<p>BB - 1</p> <p>1) Manual Pengurusan Agihan Zakat (dalam proses cetakan dan penerbitan)</p>	-	

3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima	3	100%	BPKA - 3	-	3
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	361 (Data Januari hingga 31/11/2021)	100%	0	0%	368 bil berjumlah RM 7,194,124.69
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan	1	100%	-	-	1

Nota:

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