

**LAPORAN
PRESTASI PIAGAM PELANGGAN
JABATAN WAKAF, ZAKAT, DAN HAJI
SEPT – DIS 2023**

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 kali setahun	1	33%	BPKA – 3 1. Advokasi Penipuan Pakej Umrah dan Badal Haji- pada 19 Oktober 2023 di Hospital Cyberjaya 2. Muzakarah Haji Kebangsaan Kali ke 40/1445H (LTH) pada 23 hingga 25 Oktober 2023 di Movenpick Hotel, Kompleks TH Sepang 3. JAWHAR Intellectual Discourse (JID) bil 2/2023 : Advokasi Penipuan Umrah pada 2 November 2023 di Jabatan Mufti Melaka	99%	3
		1	33%	Bahagian Wakaf – 12 1. Seminar Kesedaran Wakaf Dan Zakat, Mini Karnival Wakaf dan Majlis Pelancaran Wakaf Tunai Kesihatan Dan Klinik Bergerak Waqaf An-Nur – MUIS pada 25 September 2023 2. Program Roadshow Kesedaran Berwakaf "Street Dakwah Jom Berwakaf" Peringkat Negeri Johor Sempena Sambutan Bulan Wakaf Johor pada 23-24 September 2023 3. Webinar Cakna Wakaf 2023 Bersama Kakitangan AADK pada 3 Oktober 2023 4. Rakaman Forum Wakaf Serantau Negara-Negara MABIMS pada 12 Oktober 2023	396%	12

				5. Wacana Kesedaran Berwakaf Dengan Kerjasama Universiti Malaysia Sabah (UMS) pada 30 Oktober 2023 6. Program Roadshow Kesedaran Berwakaf Peringkat Negeri Kelantan, Siri 2 (USM) pada 4 November 2023 7. Wacana Kesedaran Berwakaf dan Forum Wakaf "Inovasi Wakaf: Potensi dan Realiti" pada 7 November 2023 8. Program Roadshow Kesedaran Berwakaf Peringkat Negeri Kedah pada 8 November 2023 9. Program Roadshow Kesedaran Berwakaf Peringkat Negeri Kelantan - Seminar Bulan Wakaf Kebangsaan Peringkat Negeri Kelantan pada 16 November 2023 10. Seminar Wakaf Negeri Pahang pada 21 November 2023 11. Bengkel Penggunaan Aplikasi Geospacial Tanah Wakaf pada 22 November 2023 12. Program Roadshow Kesedaran Berwakaf Peringkat Negeri Kedah pada 30 November 2023		
		1	33%	Bahagian Baitulmal – 20 SEPTEMBER 1. Mesyuarat Penyelarasan Akhir JID Bil.2/2023 Dengan Kerjasama Penjara Kajang (Dalam Talian) – 7 Sept 2023 2. Kursus Faraid dan Pembahagian Harta Pusaka Lanjutan Siri 2/2023 – 19-21 Sept 2023 3. JAWHAR Intellectual Discourse (JID) Bilangan 2 Tahun 2023 Bersama Jabatan Penjara Malaysia (Negeri Selangor Dan Wilayah Persekutuan KL) – 26 Sept 2023 OKTOBER 4. Mesyuarat Teknikal Program Anugerah Zakat Kebangsaan 2023 – 3 Okt 2023	660%	20

				5. Bengkel Manual Zakat Takaful Bilangan 1 Tahun 2023 bersama Malaysian Takaful Berhad- 4 Okt 2023 6. Bengkel Pelaksanaan Manual Pengurusan Harta Pusaka – 8-10 Okt 2023 7. Mesyuarat Penyelarasan Program Konvoi Kembara Zakat Bil. 4/2023 – 10 Okt 2023 8. Persidangan World Zakat and Waqf Forum (WZWF) 2023 – 17-20 Okt 2023 9. Mesyuarat Pemilihan Akhir Pemenang Anugerah Zakat Kebangsaan 2023 – 24 Okt 2023 NOVEMBER 10. Mesyuarat dan Taklimat Sistem PADU (DOSM) Bersama MAIN dan AMZ – 2 Nov 2023 11. Konvoi Kembara Zakat 2023 JAWHAR – 7-9 Nov 2023 12. Anugerah Zakat Kebangsaan 2023 – 22 Nov 2023 13. Mesyuarat Penyelarasan Program Zakat Bersama MAIN/AMZ Bil. 2 Tahun 2023 – 22 Nov 2023 DISEMBER 14. Majlis Penyerahan Rumah MyHAUS Sumbangan Dana Wakalah TNB di Negeri Johor – 4 Dis 2023 15. Sesi Perbincangan Dua Hala MAIM dan YWM Sempena Konvensyen Baitulmal Se-Malaysia Peringkat Kebangsaan – 6 Dis 2023 16. Seminar Isu Kefatwaan Zakat 2023 – 12 Dis 2023 17. Majlis Penyerahan Rumah MyHAUS Sumbangan Dana Wakalah TNB Dengan Kerjasama MAIDAM – 18 Dis 2023 18. Sesi Perbincangan Awal Penerbitan Filem Pendek Zakat 2024 Bersama Majlis Agama		
--	--	--	--	--	--	--

				Islam (MAIN) dan Agensi Mengurus Zakat (AMZ) – 19 Dis 2023 19. Mesyuarat Penyelarasan Integrasi Data Majlis Agama Islam (MAIN) dan Agensi Mengurus Zakat (AMZ) Bagi Pembangunan Sistem Pangkalan Data Utama (PADU) – 21 Dis 2023 20. Mesyuarat Penyelarasan Penganjuran Konvensyen Baitulmal Kebangsaan 2024 – 22 Dis 2023		
2	Menyelaras dan menerbitkan jurnal/buletin/buku/manual/Laporan Tahunan dan Kalendar JAWHAR sekurang-kurangnya tiga penerbitan setahun	1	33%	BPKA – 1	33%	1
3	Memastikan aduan serta maklum balas berkaitan JAWHAR dibuat kepada pelanggan dalam tempoh lima hari bekerja dari tarikh aduan/pertanyaan diterima					
4	Memastikan bayaran bil atau tuntutan diproses dan disempurnakan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap	377 bil	33%	BKP - RM 2,060,233.21	-	377 bil berjumlah RM 2,060,233.21
5	Memastikan laman web JAWHAR beroperasi 99% dalam tempoh sebulan	1	33%	BTM-1	-	1

Nota:

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