

PIAGAM PELANGGAN JMNS APRIL 2024



| BIL | PERKARA | BAHAGIAN | JUMLAH (SEMASA) | PENCAPAIAN | % |
|-----|--|----------|-----------------|-----------------------------------|----------------|
| 1. | Menjawab kemusykilan agama melalui surat dalam tempoh lapan belas (18) hari bekerja bagi isu yang Perlu Kajian (PK) dan dalam tiga puluh lima (35) hari bekerja bagi yang Perlu Kajian Lanjutan (PKL). | Fatwa | PK : 6 | Selesai : 5 Dalam Tindakan : 1 | 83.33 16.67 |
| 2. | Mengeluarkan surat panggilan sesi istitabah (sekurang-kurangnya satu sesi/bulan) lima (5) hari bekerja sebelum sesi dijalankan. | Fatwa | 11 | Selesai ≤ 5 hari : 11/11 | 100.0 |
| 3. | Melaksanakan proses penentuan dan pengesahan arah kiblat di lokasi dalam tempoh dua belas (12) hari bekerja selepas permohonan diterima | Falak | 51 | Selesai ≤ 12 hari : 51/51 | 100.0 |
| 4. | Melaksanakan maklum balas pengesahan azimuth kiblat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah permohonan diterima | Falak | 12 | Selesai ≤ 7 hari : 12/12 | 100.0 |

PIAGAM PELANGGAN JMNS 2024



| BIL | PERKARA | BAHAGIAN | JUMLAH (SEMASA) | PENCAPAIAN | % |
|-----|--|--------------------|-----------------|-------------------------------|-------|
| 5. | Melaksanakan pengeluaran Data Takwim solat selewat-lewatnya 31 Oktober setiap tahun. | Falak | 0 | 0 | Tiada |
| 6. | Memberi maklumbalas surat permohonan lawatan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan diterima. | Falak (BCS) | 0 | Selesai ≤ 7 hari : Tiada | Tiada |
| 7. | Memberi akuan terima kepada pelanggan melalui sistem <i>Taudhih Al-Ahkam</i> berkenaan soalan yang diajukan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. | Maktabah | 100 | Selesai ≤ 5 hari : 100/100 | 100.0 |
| 8. | Memastikan bayaran perlu diproses dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan invois dan dokumen lengkap. <ul style="list-style-type: none"> Berdasarkan keputusan teguran Audit Dalam /MKSP 2020 | Khidmat Pengurusan | 88 | Selesai ≤ 10 hari : 88/88 | 100.0 |

PIAGAM PELANGGAN JMNS 2024



| BIL | PERKARA | BAHAGIAN | JUMLAH (SEMASA) | PENCAPAIAN | % |
|-----|--|-----------|-----------------|---------------------|-------|
| 9. | Menyelesaikan aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja. | Integriti | 0 | Selesai ≤ 14 hari : | TIADA |