PIAGAM PELANGGAN JMNS APRIL 2025

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 : 20	Selesai : 7 Dalam Tindakan :13	35.00 65.00
2.	Mengeluarkan surat panggilan sesi istitabah (sekurang-kurangnya satu sesi/bulan) **lima (5)** hari bekerja sebelum sesi dijalankan.	Fatwa	13	Selesai ≤ 5 hari : 13/13	100.00
3.	Melaksanakan proses penentuan dan pengesahan arah kiblat di lokasi dalam tempoh **empat belas (14)** hari bekerja selepas permohonan diterima	Falak	61	Selesai ≤ 14 hari : 61/61	100.00
4.	Melaksanakan maklum balas pengesahan azimut kiblat dalam tempoh **tujuh (7)** hari bekerja setelah permohonan diterima	Falak	15	Selesai ≤ 7 hari : 15/15	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS APRIL 2025

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)	1	Selesai ≤ 7 hari : 1/1	100.00
7.	Memberi akuan terima kepada pelanggan melalui sistem *Taudhih Al-Ahkam* berkenaan soalan yang diajukan dalam tempoh **tiga (3)** hari bekerja.	Maktabah	180	Selesai ≤ 3 hari : 180/180	100.00
8.	Memastikan bayaran perlu diproses dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja dari tarikh penerimaan invois dan dokumen lengkap. • Berdasarkan keputusan teguran Audit Dalam /MKSP 2020	Khidmat Pengurusan	79	Selesai ≤ 10 hari : 79/79	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS APRIL 2025

BIL	PERKARA	BAHAGIAN	JUMLAH (SEMASA)	PENCAPAIAN	%
9.	Menyelesaikan aduan awam dalam tempoh **empat belas (14)** hari bekerja.	Integriti	Tiada	-	Tiada