PIAGAM PELANGGAN JMNS FEBRUARI 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 : 13	Selesai : 4 Dalam Tindakan : 9	30.80 69.20
2.	Mengeluarkan surat panggilan sesi istitabah (sekurang-kurangnya satu sesi/bulan) lima (5) hari bekerja sebelum sesi dijalankan.	Fatwa	13	Selesai ≤ 5 hari : 12/13	92.30
3.	Melaksanakan proses penentuan dan pengesahan arah kiblat di lokasi dalam tempoh dua belas (12) hari bekerja selepas permohonan diterima	Falak	68	Selesai ≤ 12 hari : 68/68	100.00
4.	Melaksanakan maklum balas pengesahan azimut kiblat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah permohonan diterima	Falak	11	Selesai ≤ 7 hari : 11/11	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS FEBRUARI 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)	5	Selesai ≤ 7 hari : 5/5	100.00
7.	Memberi akuan terima kepada pelanggan melalui sistem *Taudhih Al-Ahkam* berkenaan soalan yang diajukan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Maktabah	254	Selesai ≤ 3 hari : 254/254	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	107	Selesai ≤ 10 hari : 107/107	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS FEBRUARI 2025

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