

PIAGAM PELANGGAN JMNS

BI L	PERKARA	BAHAGIA N	JUMLAH (SEMASA)	PENCAPAIAN	%
1.	Menjawab kemusykilan agama melalui surat dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja bagi isu yang Perlu Kajian (PK) dan dalam tiga puluh lima (35) hari bekerja bagi yang Perlu Kajian Lanjutan (PKL).	Fatwa	PK : 26	Selesai : 1 Dalam Tindakan : 25	03.86 96.15
2.	Mengeluarkan surat panggilan sesi penasihatn akidah tidak kurang dari lima (5) hari bekerja sebelum sesi dijalankan.	Fatwa	11	Selesai $\leq$ 5 hari : 11/11	100.00
3.	Melaksanakan proses penentuan dan pengesahan arah kiblat di lokasi dalam tempoh <u>empat belas (14)</u> hari bekerja selepas permohonan diterima	Falak	75	Selesai $\leq$ 14 hari : 75/75	100.00
4.	Melaksanakan maklum balas pengesahan azimuth kiblat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah permohonan diterima	Falak	14	Selesai $\leq$ 7 hari : 14/14	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS

BI L	PERKARA	BAHAGIA N	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 lima (5) hari bekerja selepas permohonan diterima.	Falak (BCS)	5	Selesai $\leq$ 7 hari : 5/5	100.00
7.	Memberi akuan terima kepada pelanggan melalui sistem <i>Taudhih Al-Ahkam</i> berkenaan soalan yang diajukan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Maktabah	106	Selesai $\leq$ 3 hari : 106/106	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	83	Selesai $\leq$ 10 hari : 83/83	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS

BIL	PERKARA	BAHAGIA N	JUMLAH (SEMASA)	PENCAPAIAN	%
9.	Menyelesaikan aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja. Aduan : Tiada maklumbalas permohonan kiblat dan panggilan telefon kaunter tidak dijawab. Pengadu : Pelaburan Hartanah Berhad Tarikh terima – 22 Julai 2025 Tarikh selesai – 24 Julai 2025 (2 hari bekerja) Maklumbalas Aduan: Bahagian Falak telah selesai melaksanakan penandaan arah kiblat di lokasi pada 22 Julai 2025. Unit Integriti telah melaksanakan siasatan terhadap aduan panggilan telefon yang tidak dijawab pada tarikh 22 Julai 2025. Unit Integriti mendapati bahawa pegawai yang bertugas pada hari tersebut telah berpindah ke Ruang Pejabat Tingkat 7. Hal demikian kerana Ruang Pejabat Tingkat 8 dalam proses pengubahsuaian dan semua kakitangan diarahkan untuk berpindah ke Tingkat 7. Unit Integriti telah memaklumkan kepada pengadu melalui panggilan telefon dan email jabatan berkaitan kerja-kerja pengubahsuaian Tingkat 8 dan juga talian sementara untuk menghubungi Jabatan Mufti Negeri Selangor.	Integriti	1	1/1	100.00