

PIAGAM PELANGGAN JMNS

BIL	PERKARA	BAHAGIAN	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 : 20	Selesai : 2 Dalam Tindakan : 18	10.00 90.00
2.	Mengeluarkan surat panggilan sesi penasihatatan akidah tidak kurang dari lima (5) hari bekerja sebelum sesi dijalankan.	Fatwa	10	Selesai $\leq$ 5 hari : 10/10	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	60	Selesai $\leq$ 14 hari : 60/60	100.00
4.	Melaksanakan maklum balas pengesahan azimuth kiblat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja setelah permohonan diterima	Falak	16	Selesai $\leq$ 7 hari : 16/16	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS

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 lima (5) hari bekerja selepas permohonan diterima.	Falak (BCS)	1	Selesai $\leq$ 7 hari : 1/1	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	121	Selesai $\leq$ 3 hari : 121/121	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	98	Selesai $\leq$ 10 hari : 98/98	100.00

PIAGAM PELANGGAN JMNS

BIL	PERKARA	BAHAGIAN	JUMLAH (SEMASA)	PENCAPAIAN	%
9.	Menyelesaikan aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja. Aduan : Arah Kiblat di Surau Pasaraya Giant Seksyen 13, Shah Alam Pengadu : Mohammad Amir Hazim bin Zamzuri Tarikh terima : 17 September 2025 Tarikh selesai : 30 September 2025 Maklumbalas Aduan: Jabatan telah membuat siasatan di pasaraya tersebut dan mendapati selisih arah kiblat sedia ada daripada bangunan sebanyak 7°. Jabatan telah meminta pihak pengurusan pasaraya untuk membuat permohonan arah kiblat agar penandaan baharu boleh dibuat dan sijil perakuan arah kiblat boleh dikeluarkan.	Integriti	1	1/1	100.00