



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

Bil.	Piagam Pelanggan	Menetapi Piagam Pelanggan		Tidak Menetapi Piagam Pelanggan	
		Kuantiti Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Menepati Piagam Pelanggan	Kuantiti Tidak Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Tidak Menepati Piagam Pelanggan
<b>BAHAGIAN PENDIDIKAN ISLAM</b>					
1.	Mengeluarkan surat sokongan permohonan visa pelajar kepada pemohon yang layak dalam tempoh satu (1) hari.	1121	100%	-	-
2.	Memastikan keputusan permohonan pertukaran murid SRAI dan SAM/SAMT dimaklumkan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas mesyuarat bersidang (mesyuaratdua (2) kali setahun (Jun dan Disember)).	SRAI 100%	SRAI 100%	-	-
		SAM 157	SAM 100%		
3.	Mengeluarkan keputusan semakan semula kertas jawapan PSRA dalam tempoh 14 hari selepas menerima permohonan yang lengkap.	470 orang	100%	-	-
4.	Memastikan surat tawaran ke tingkatan satu (1) SAM dikeluarkan tiga puluh (30) hari selepas keputusan PSRA diumumkan.	3528	100%	-	-
5.	Memastikan keputusan PSRA dan SMA/SAMTQ diisytiharkan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh akhir peperiksaan.	PSRA diisytihar 41 hari dari tarikh akhir peperiksaan	100%	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

		SMA/SMATQ diisytihar dalam tempoh 55 hari	100%		
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>					
1.	Memastikan semua urusan pembayaran kepada pembekal / kontraktor diselesaikan dalam tempoh (14) hari dari tarikh invois dan semua dokumen lengkap diterima.	17,762	100%	-	-
2.	Memastikan maklumat dalam portal jabatan dikemaskini sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh sebulan.	Ya. 1 bulan 4 kali pengemaskinian.	100%	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN MASJID</b>					
1.	Memastikan Teks Khutbah Jumaat dan Dua (2) Hari Raya siap disediakan dan diedarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum pembacaan khutbah.	41 teks	100%	-	-
2.	Surat kelulusan permohonan pembinaan masjid dan surau, permohonan kebenaran Solat Jumaat (Sementara) dan permohonan Naik Taraf Surau ke masjid dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kariah MAIS.	18	42.9%	24	57.1%
3.	Pembayaran elaun Guru Takmir dibuat dalam tempoh 14 hari bekerja selepas menerima borang tuntutan daripada pemohon.	102 orang x 9 bulan = 918	100%	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

4.	Pendaftaran surau baru didaftarkan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap yang diterima.	20	90.9%	2	9.1%
<b>BAHAGIAN PENDAKWAAN</b>					
1.	Membuat kajian dan penilaian ke atas kertas siasatan yang lengkap dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan fail.	2413	90%	269	10%
2.	Mendaftarkan kes-kes di Mahkamah yang berbidang kuasa dalam tempoh 14 hari selepas mendapat kelulusan Ketua Pendakwa Syarie.	2357	81%	553	19%
3.	Mengembalikan fail siasatan kepada Pegawai Penyiasat bagi tujuan siasatan semula dalam tempoh 10 hari selepas mendapat kelulusan Ketua Pendakwa Syarie	166	82%	35	18%
4.	Mengambil tindakan ke atas aduan perundangan atau khidmat nasihat perundangan dalam tempoh 14 hari.	50	85%	9	15%
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN PENGUATKUASAAN</b>					
1.	Memberikan nombor rujukan maklumat awam kepada pemberi maklumat serta merta selepas satu maklumat diperakukan dan disahkan.	1557	100%	0%	0%
2.	Mengambil rakaman dalam percakapan saksi dalam tempoh tidak lebih 45 minit selepas semua butiran saksi diperolehi oleh pegawai perakam.	832	100%	0%	0%



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

3.	Menyelesaikan perihal jaminan dalam masa 30 minit selepas penjamin mengesahkan tentang kesanggupannya bagi menjadi seorang penjamin.	832	100%	0%	0%
4.	Melengkapkan fail siasatan dalam tempoh 60 hari selepas pegawai penyiasat menerima arahan tentang suatu fail siasatan perlu dibuka.	269/439	61.3%	170/439	38.7%
5.	Melengkapkan semula kertas yang dikembalikan oleh Ketua Pendakwa Syarie dalam tempoh tidak melebihi 20 hari bekerja selepas arahan diterima.	21/47	45%	26/47	55%
6.	Memberi maklumbalas terhadap permohonan laporan tangkapan dalam tempoh 7 hari bekerja.	9/15	60%	6/15	40%
7.	Melaksanakan tindakan sisatan terhadap maklumat berstatus “FFA – Tindakan Penguatkuasaan” dalam tempoh tidak melebihi 48 jam selepas arahan menyiasat fakta-fakta dan hal keadaan dikeluarkan.	811	98.15%	15	1.84%
<b>BAHAGIAN UNDANG-UNDANG KELUARGA</b>					
1.	Siasatan pernikahan luar negara/ berlawanan enakmen/ kesalahan mal diproses dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan.	1336	100%	-	-
2.	Mengurus pelantikan Penolong Pendaftar Nikah Negeri Selangor dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas borang permohonan lengkap diterima.	381	100%	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

3.	Panggilan untuk hadir sesi runding cara dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan didaftarkan.	4777	100%	-	-
4.	Kad Nikah Pintar disiapkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.	21,197	100%	-	-
5.	Sokongan kebenaran berkahwin bagi anak raja/kerabat perempuan dengan orang kebanyakan dalam tempoh 1 hari bekerja.	36	100%	-	-
6.	Pengesahan mahram bagi urusan haji dan umrah dalam tempoh 1 hari bekerja.	17	100%	-	-
<b>BAHAGIAN DAKWAH</b>					
1.	Mengeluarkan notis menghadiri temuduga tauliah mengajar/berceramah empat belas (14) hari bekerja	540	100%	-	-
2.	Maklumbalas permohonan Isbat Hafazan dijawab dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja	111	100%	-	-
<b>BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN</b>					
1.	Membuat kajian dan menyediakan Laporan Hasil Kajian dalam tempoh Sembilan puluh (90) hari dari tarikh arahan di terima.	29	100%	-	-



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

2.	Membuat semakan dan menyediakan laporan bahan penerbitan berunsur Islam dan merakukan dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh arahan di terima.	16	100%	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HALAL</b>					
3.	Memproses permohonan Sijil Pengesahan Halal (SPH) dalam tempoh Sembilan puluh (90) hari dari tarikh fi diterima.	533 permohonan	87%	77 permohonan	13%
4.	Menguruskan permohonan tauliah sembelihan halal komersial dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh hadir kursus.	Pengeluaran kad baru keseluruhan 4 siri/2015 204 orang	100%	0 orang	0%
<b>MASJID SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH</b>					
1.	Memastikan kemudahan luar dan dalam masjid negeri dalam keadaan baik	Kemudahan diselenggara dengan baik oleh kontraktor penyelenggaraan yang dilantik	80%	Penambahbaikan PA System dan Sistem Penghawa Dingin di bahagian bawah dan tingkat atas menjejaskan sedikit keselesaan pengunjung dan Jemaah	20%
2.	Memastikan kehadiran Imam, Bilal dan Noja 30 minit awal sebelum masuk waktu solat	5 kali sehari	100%	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

3.	Melaksanakan program kuliah maghrib enam kali seminggu	Kuliah maghrib dijalankan seperti yang telah ditetapkan sebanyak 269 hari dalam tempoh setahun.	100%	-	-
4.	Melaksanakan program Forum Perdana sebulan sekali	Dijalankan seperti yang ditetapkan iaitu sebulan sekali.	92%	Bulan Jun tidak dapat dilaksanakan kerana fokus kepada lhya' Ramadhan	8%
5.	Menyediakan perkhidmatan pemandu pelancong/pelawat di masjid setiap kali diperlukan	Berjalan baik dengan usahasama pihak ABIM-Outreach MSSAAS	100%		
6.	Memproses permohonan penggunaan kemudahan masjid dalam tempoh 14 hari	Telah dilaksanakan dengan sebaik yang mungkin (purata sebulan 100 pucuk surat yang diterima oleh pentadbiran)	100%	-	-



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

7.	Mengadakan program bicara ad-din seminggu sekali	Telah dilaksanakan sebanyak 4 kali dalam sebulan (setiap Sabtu)	100%	-	-
8.	Menganjurkan kursus pengajian bersijil dua semester setahun	Pengajian Bersijil dijalankan dua semester setahun iaitu pada bulan Januari-Mei bagi semester pertama dan Julai-November bagi semester kedua.	100%	-	-
9.	Menyediakan perkhidmatan pengurusan jenazah setiap kali berlaku kematian dalam kariah.	Telah dilaksanakan dengan sebaik yang mungkin (purata 3 kematian dalam sebulan)	100%	-	-
<b>INSTITUT LATIHAN DAN DAKWAH SELANGOR</b>					
1.	Memastikan keperluan asas latihan kepada peserta kursus disediakan pada hari pendaftaran peserta kursus.	3173	100%	-	-





PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI – NOVEMBER 2015)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR

2.	Berusaha memastikan peserta mendapat layanan yang selesa sepanjang berkursus di ILDA S	4105	94.7%	227	5.2%
3.	Maklumbalas permohonan kemudahan ILDA S akan diputuskan dalam masa tujuh (7) hari waktu bekerja.	22	100%	-	-