

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI 2018 HINGGA DISEMBER 2018)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan	
		Kuantiti Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Menepati Piagam Pelanggan	Kuantiti Tidak Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Tidak Menepati Piagam Pelanggan
<b>BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>					
1.	Mengeluarkan keputusan temuduga bagi pengambilan kakitangan kontrak dan memaklumkan kepada calon-calon yang berjaya dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh temuduga.	36 keputusan dikeluarkan	100%		
2.	Memastikan aduan kerosakan bangunan di bawah kawalan JAIS diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh aduan lengkap diterima.	462	100%		
3.	Memastikan semua urusan pembayaran kepada pembekal/kontraktor diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh invois dan semua dokumen lengkap diterima.	15,026	97.01%	463	2.99%
4.	Memastikan maklumat dalam portal jabatan dikemaskini sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh sebulan.	6 kali pengemaskinian sebulan	100%		
5.	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan penyewaan tanah di bawah kawalan JAIS dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	525	100%		
6.	Memberikan maklumbalas kepada aduan-aduan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas aduan lengkap diterima.	51	100%		
<b>BAHAGIAN DAKWAH</b>					
1.	Mengeluarkan notis menghadiri temuduga tauliah mengajar / berceramah empat belas (14) hari bekerja.	1241	100%	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI 2018 HINGGA DISEMBER 2018)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan	
		Kuantiti Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Menepati Piagam Pelanggan	Kuantiti Tidak Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Tidak Menepati Piagam Pelanggan
2.	Maklumbalas permohonan isbat hafazan dijawab dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	200	100%	-	-
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HALAL</b>					
1.	Memproses permohonan Sijil Pengesahan Halal (SPH) dalam tempoh sembilan puluh (90) hari dari tarikh fi diterima.	1554	94.07%	98	5.93
2.	Menguruskan permohonan tauliah sembelihan halal komersial dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh hadir kursus.	301	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.	51	94%	3	6%
2.	Surat kelulusan permohonan pembinaan masjid dan surau dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.	23	88.4%	3	11.5%
3.	Surat kelulusan permohonan kebenaran solat jumaat (sementara) dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.	21	100%	-	-
4.	Surat kelulusan permohonan naik taraf surau ke masjid dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kariah MAIS.	1	100%		
5.	Surat kelulusan permohonan pendaftaran surau baru dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap yang diterima.	18	81.8%	4	18.1%

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI 2018 HINGGA DISEMBER 2018)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan	
		Kuantiti Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Menepati Piagam Pelanggan	Kuantiti Tidak Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Tidak Menepati Piagam Pelanggan
<b>INSTITUT LATIHAN DAN DAKWAH SELANGOR</b>					
1.	Memaklumkan kepada pelanggan tentang sesuatu kursus yang akan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum kursus bermula.	136 Kursus Dilaksanakan daripada 124 kursus.	112%	-	-
2.	Memastikan penyampaian kursus mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 melalui Borang Penilaian Kursus.	100 orang penceramah dan fasilitator mendapat skor penilaian Amat Memuaskan dan Memuaskan.	100%	-	-
3.	Memastikan prasarana dan kemudahan latihan yang disediakan mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 dalam penilaian kepuasan pelanggan.	5,000 orang peserta memberi penilaian Amat Memuaskan dan Memuaskan terhadap prasarana dan kemudahan latihan.	90%	556 orang peserta memberi penilaian Tidak memuaskan.	10%
<b>MASJID SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH</b>					
1.	Memastikan kehadiran Imam, Bilal dan Noja tiga puluh (30) minit awal sebelum masuk waktu solat.	Tercapai	100%	-	-
2.	Melaksanakan program kuliah maghrib enam (6) kali seminggu.	288	100%	-	-
3.	Melaksanakan program Forum Perdana sebulan sekali.	12	100%	-	-
4.	Menyediakan perkhidmatan pemandu pelancong/pelawat di masjid setiap kali diperlukan.	Tercapai	100%	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI 2018 HINGGA DISEMBER 2018)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

Bil	Piagam Pelanggan	Menepati Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Piagam Pelanggan	
		Kuantiti Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Menepati Piagam Pelanggan	Kuantiti Tidak Menepati Piagam Pelanggan	Peratus Tidak Menepati Piagam Pelanggan
5.	Memproses permohonan penggunaan kemudahan masjid dalam tempoh empat belas (14) hari.	Tercapai	100%	-	-
6.	Mengadakan program bicara ad-din seminggu sekali.	48	100%	-	-
7.	Menyediakan perkhidmatan pengurusan jenazah setiap kali berlaku kematian dalam kariah.	Tercapai	100%	-	-