

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
(JANUARI 2019 HINGGA DISEMBER 2019)  
JABATAN AGAMA ISLAM SELANGOR**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	
		KUANTITI MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	KUANTITI TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS TIDAK MENEPAI 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.	<b>108</b>	<b>100%</b>		
2.	Memastikan aduan kerosakan bangunan di bawah kawalan JAIS diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh aduan lengkap diterima.	<b>502</b>	<b>100%</b>		
3.	Memastikan semua urusan pembayaran kepada pembekal/ kontraktor diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh invois dan semua dokumen lengkap diterima.	<b>4371</b>	<b>100%</b>		
4.	Memastikan maklumat dalam portal jabatan dikemaskini sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh sebulan.	<b>11 kali pengemaskinian sebulan</b>	<b>100%</b>		
5.	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan penyewaan tanah di bawah kawalan JAIS dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>79</b>	<b>100%</b>		

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	
		KUANTITI MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	KUANTITI TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN
6.	Memberikan maklumbalas kepada aduan-aduan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas aduan lengkap diterima.	234	100%		
<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.	0	0%		
2.	Mengurus pelantikan Penolong Pendaftar Nikah Negeri Selangor dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas borang permohonan lengkap diterima.	56 borang permohonan	100%		
3.	Panggilan untuk hadir sesi runding cara dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan didaftarkan.	1 hari ( Walk in )	100%		
4.	Kad Nikah Pintar disiapkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.	29,164 kad telah dikeluarkan	100%		
5.	Sokongan kebenaran berkahwin bagi anak raja/kerabat perempuan dengan orang kebanyakan dalam tempoh 1 hari bekerja.	60 permohonan	100%		
6.	Pengesahan mahram bagi urusan haji dan umrah dalam tempoh 1 hari bekerja.	25 permohonan	100%		
<b>BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN</b>					
1.	Memberi maklum balas awal terhadap semua aduan teras agama yang lengkap	51	100%		

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
	dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan diterima				
<b>BAHAGIAN PENDIDIKAN ISLAM</b>					
1.	Mengeluarkan surat sokongan permohonan visa pelajar kepada pemohon yang layak dalam tempoh satu (1) hari.	<b>30</b>	<b>100%</b>		
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 danDisember).	<b>SRAI-667</b> <b>SAM-548</b>	<b>SRAI-100%</b> <b>SAM-100%</b>		
3.	Mengeluarkan keputusan semakan semula kertas jawapan PSRA dalam tempoh 14 hari selepas menerima permohonan yang lengkap.	<b>374</b>	<b>100%</b>		
4.	Memastikan surat tawaran ke tingkatan satu (1) SAM dikeluarkan tiga puluh (30) hari selepas keputusan PSRA diumumkan.	<b>23,134</b>	<b>100%</b>		
5.	Memastikan keputusan PSRA dan SMA/SAMTQ diisytiharkan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh akhir peperiksaan.	<b>58 Hari</b>	<b>100%</b>		
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN PENGUATKUASAAN</b>					
1.	Memberikan nombor rujukan maklumat awam kepada pemberi maklumat serta merta	<b>1,235</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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
	selepas satu maklumat diperakukan dan disahkan.				
2.	Menyelesaikan perihal jaminan dalam masa 30 minit selepas penjamin mengesahkan tentang kesanggupannya bagi menjadi seorang penjamin.	1,113	100%	0	0%
3.	Melengkapkan fail siasatan dalam tempoh 60 hari selepas pegawai penyiasat menerima arahan tentang suatu fail siasatan perlu dibuka.	412	94.07%	26	5.93%
4.	Melengkapkan semula kertas yang dikembalikan oleh Ketua Pendakwa Syarie dalam tempoh tidak melebihi 20 hari bekerja selepas arahan diterima.	8	80%	2	20%
5.	Memberi maklumbalas terhadap permohonan laporan tangkapan dalam tempoh 7 hari bekerja.	15	75%	5	25%
6.	Melaksanakan tindakan sisatan terhadap maklumat berstatus "FFA – Tindakan Penguatkuasaan" dalam tempoh tidak melebihi 48 jam selepas arahan menyiasat fakta-fakta dan hal keadaan dikeluarkan.	569	100%	0	0%
<b>BAHAGIAN DAKWAH</b>					
1.	Mengeluarkan notis menghadiri temuduga tauliah mengajar / berceramah empat belas (14) hari bekerja.	938	100%	0	0%

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	
		KUANTITI MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	KUANTITI TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN
2.	Maklumbalas permohonan isbat hafazan dijawab dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	<b>Pindaan telah dibuat setelah program tahun 2019. Akan dilaksanakan bermula pada tahun 2020</b>			
<b>BAHAGIAN PENGURUSAN HALAL</b>					
1.	Memproses permohonan Sijil Pengesahan Halal (SPH) dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh fi diterima.	<b>1162</b>	<b>53.45%</b>	<b>1012</b>	<b>46.55%</b>
2.	Memastikan Kad Tauliah Sembelihan Halal Komersil dapat dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja bermula dari pengumuman keputusan ujian.	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
3.	Memastikan Pembaharuan Kad Tauliah Sembelihan Hala Komersil dapat dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja bermula dari tarikh permohonan dibuat.	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<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.	<b>54 Teks</b>	<b>100 %</b>		
2.	Surat kelulusan permohonan pembinaan masjid dan surau dikeluarkan dalam tempoh	<b>14 Surat</b>	<b>100 %</b>		

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
	empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.				
3.	Surat kelulusan permohonan kebenaran solat jumaat (sementara) dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.	21 Surat	100 %		
4.	Surat kelulusan permohonan naik taraf surau ke masjid dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kariah MAIS.	2 Surat	100 %		
5.	Surat kelulusan permohonan pendaftaran surau baru dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap yang diterima.	24 Surat	100 %		
<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.	146 Kursus Dilaksanakan.	100%	-	-
2.	Memastikan penyampaian kursus mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 melalui Borang Penilaian Kursus.	350 orang penceramah dan fasilitator mendapat skor penilaian Amat Memuaskan dan Memuaskan.	100%	-	-

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
3.	Memastikan prasarana dan kemudahan latihan yang disediakan mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 dalam penilaian kepuasan pelanggan.	5,784 peserta responden memberi penilaian Amat Memuaskan dan Memuaskan terhadap prasarana dan kemudahan latihan sebanyak 14756.	96%	241 peserta memberi responden memberi skor penilaian Tidak memuaskan dan tidak mengisi penilaian sebanyak 1495.	4%
<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%		
5.	Memproses permohonan penggunaan kemudahan masjid dalam tempoh empat belas (14) hari.	Tercapai	100%		
6.	Mengadakan program bicara ad-din seminggu sekali.	48	100%		

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPAI PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	
		KUANTITI MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	KUANTITI TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN	PERATUS TIDAK MENEPAI PIAGAM PELANGGAN
7.	Menyediakan perkhidmatan pengurusan jenazah setiap kali berlaku kematian dalam kariah.	<b>Tercapai</b>	<b>100%</b>		