

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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
BAHAGIAN PENDIDIKAN ISLAM					
1.	Mengeluarkan notis menghadiri temuduga tauliah mengajar / berceramah empat belas (14) hari bekerja.	863	100%	-	-
2.	Memastikan keputusan permohonan pertukaran murid SRAI dan SAM/SAMT dimaklumkan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas mesyuarat bersidang mesyuarat dua (2) kali setahun (Jun dan Disember).	1448	100%	-	-
3.	Mengeluarkan keputusan semakan semula kertas jawapan PSRA dalam tempoh empat belas (14) hari selepas menerima permohonan yang lengkap.	210/220	95.5%	10/220	4.5%
4.	Memastikan surat tawaran ke tingkatan satu (1) SAM dikeluarkan tiga puluh (30) hari selepas keputusan PSRA diumumkan.	19985	100%	-	-
5.	Memastikan keputusan PSRA dan SMA/SAMTQ diisytiharkan dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh akhir peperiksaan.	47/60 hari	128%	-	-
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN					
1.	Mengeluarkan keputusan temuduga bagi pengambilan kakitangan kontrak dan memaklumkan kepada calon-calon yang berjaya dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh temuduga.	80	100%	-	-
2.	Memastikan aduan kerosakan bangunan di bawah kawalan JAIS diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh aduan lengkap diterima.	44	75.8%	14	24%

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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
3.	Memastikan semua urusan pembayaran kepada pembekal/ kontraktor diselesaikan dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh invoice dan semua dokumen lengkap diterima.	28,288 baucar	99.96%	10 baucar	0.04%
4.	Memastikan maklumat dalam portal jabatan dikemaskini sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh sebulan.	Ya. 1 bulan 4 kali pengemaskinian.	100%	-	-
5.	Mengeluarkan keputusan bagi permohonan penyewaan tanah di bawah kawalan JAIS dalam tempoh tiga (3) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	200	83.33 %	40	16.67 %
6.	Memberikan maklumbalas kepada aduan-aduan dalam tempoh empat belas (14) hari selepas aduan lengkap diterima.	6 (sehingga Oktober)	37.5%	10	62.5%
BAHAGIAN PENGURUSAN MASJID					
1.	Memastikan Teks Khutbah Jumaat dan Dua (2) Hari Raya siap disediakan dan diedarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum pembacaan khutbah.	51	88%	7	12%
2.	Surat kelulusan permohonan pembinaan masjid dan surau dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.	21	91.3%	2	8.7%
3.	Surat kelulusan permohonan kebenaran solat jumaat (sementara) dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh mesyuarat jawatankuasa kariah MAIS.	26	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	100%	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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.	Surat kelulusan permohonan pendaftaran surau baru dikeluarkan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap yang diterima.	39	100%	-	-
BAHAGIAN PENDAKWAAN					
1.	Membuat kajian dan penilaian ke atas kertas siasatan yang lengkap dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh penerimaan fail.	783	40%	1224	60%
2.	Mendaftarkan kes-kes jenayah di mahkamah syariah dalam tempoh empat belas (14) hari selepas mendapat kelulusan Ketua Pendakwa Syarie.	831	47.5%	918	52.5%
3.	Mengembalikan fail siasatan kepada Pegawai Penyiasat bagi tujuan siasatan semula dalam tempoh sepuluh (10) hari selepas mendapat kelulusan Ketua Pendakwa Syarie.	141	77.5%	41	22.5%
4.	Mengambil tindakan ke atas aduan perundangan atau khidmat nasihat perundangan dalam tempoh tujuh (7) hari.	27	100	0	0%
BAHAGIAN PENGURUSAN PENGUATKUASAAN					
1.	Memberikan nombor rujukan maklumat awam kepada pemberi maklumat serta merta selepas satu maklumat diperakukan dan disahkan.	1418	100%	0	0 %
2.	Menyelesaikan perihal jaminan dalam masa tiga puluh (30) minit selepas penjamin mengesahkan tentang kesanggupannya bagi menjadi seorang penjamin.	1778	100%	0	0 %
3.	Melengkapkan fail siasatan dalam tempoh enam puluh (60) hari selepas pegawai penyiasat menerima arahan tentang suatu fail siasatan perlu dibuka.	266	61.8%	164	38%

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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
4.	Melengkapkan semula kertas yang dikembalikan oleh Ketua Pendakwa Syarie dalam tempoh tidak melebihi dua puluh (20) hari bekerja selepas arahan diterima.	100	55 %	82	45 %
5.	Memberi maklumbalas terhadap permohonan laporan tangkapan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	12	100%	0	0 %
6.	Melaksanakan tindakan siasatan terhadap maklumat berstatus “FFA – Tindakan Penguatkuasaan” dalam tempoh tidak melebihi empat puluh (48) jam selepas arahan menyiasat fakta-fakta dan hal keadaan dikeluarkan.	651	100%	0	0 %
BAHAGIAN UNDANG-UNDANG KELUARGA					
1.	Siasatan pernikahan luar negara/ berlawanan enakmen/ kesalahan mal diproses dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh permohonan.	Telah tidak melaksanakan Siasatan Pernikahan Luar Negara Kerana siasatan dilaksanakan oleh Mahkamah Tinggi / Rendah Syariah, manakala bagi Kesalahan Mal, bermula 1 Feb 2017, tugas tersebut telah diserahkan semula ke Bahagian Penguatkuasaan JAIS			
2.	Mengurus pelantikan Penolong Pendaftar Nikah Negeri Selangor dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas borang permohonan lengkap diterima.	426	100 %	-	-
3.	Panggilan untuk hadir sesi runding cara dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan didaftarkan.	5526	100 %	-	-
4.	Kad Nikah Pintar disiapkan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja.	27691	100 %	-	-
5.	Sokongan kebenaran berkahwin bagi anak raja/kerabat perempuan dengan orang kebanyakan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	27	100 %	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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
6.	Pengesahan mahram bagi urusan haji dan umrah dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	15	100 %	-	-
BAHAGIAN DAKWAH					
1.	Mengeluarkan notis menghadiri temuduga tauliah mengajar / berceramah empat belas (14) hari bekerja.	863	100%	-	-
2.	Maklumbalas permohonan isbat hafazan dijawab dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja.	354	100%	-	-
BAHAGIAN PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN					
1.	Memberi maklum balas awal terhadap semua aduan teras agama yang lengkap dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas aduan diterima.	31	100%	-	-
BAHAGIAN PENGURUSAN HALAL					
1.	Memproses permohonan Sijil Pengesahan Halal (SPH) dalam tempoh sembilan puluh (90) hari dari tarikh fi diterima.	951	94%	56	6%
2.	Menguruskan permohonan tauliah sembelihan halal komersial dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh hadir kursus.	306	100%	-	-
INSTITUT LATIHAN DAN DAKWAH SELANGOR					
1.	Memaklumkan kepada pelanggan tentang sesuatu kursus yang akan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum kursus bermula.	87%	19 Kursus Dibatalkan		13%
2.	Memastikan penyampaian kursus mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 melalui Borang Penilaian Kursus.	100%	-	-	-

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(OKTOBER 2016 HINGGA OKTOBER 2017)
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
3.	Memastikan prasarana dan kemudahan latihan yang disediakan mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 2.2 pada skala 1-3 dalam penilaian kepuasan pelanggan.	89%	<p>328 responden memberi skor penilaian Tidak memuaskan.</p> <p>800 responden tidak memberi skor penilaian</p>		11%