STATUS PIAGAM PELANGGAN JUN 2020

PIAGAM		Menepati KPI		Tidak Menepati KPI		JUMLAH
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	**PENGURUSAN BAYARAN & ADUAN**					
1.1	Membuat bayaran bagi perolehan, bil dan tuntutan yang lengkap dalam tempoh 7 hari.	200	100%			200 baucer
1.2	Menjawab aduan dalam tempoh 14 hari.					
2.	**PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN**					
2.1	Melaksanakan projek pembangunan mengikut jadual.					
3.	**PENDAFTARAN & PENTADBIRAN SEKOLAH ISLAM**					
3.1	Mengeluarkan surat/ sijil pendaftaran sekolah Islam dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	-	-	-	-	

4	**ELAUN SEKOLAH AGAMA RAKYAT, TADIS & GURU**					
4.1	Memproses pembayaran elaun Guru Sekolah Agama Rakyat/ Guru Agama/ TADIS dalam tempoh 2 minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2400	100.00%	-	-	2400

5	**PENGURUSAN SIJIL PEPERIKSAAN SEKOLAH-SEKOLAH ISLAM**					
5.1	Mengeluarkan sijil peperiksaan dan penilaian dalam tempoh 4 bulan dari tarikh akhir peperiksaan.	-	-	-	-	
6	**PENGURUSAN DAKWAH**					
6.1	Memberi kelulusan permohonan ceramah agama dalam tempoh 14 hari dari tarikh mohon lengkap diterima.					
7	**PEMANTAPAN AKIDAH & PENAPISAN MEDIA**					
7.1	Memulakan siasatan mengenai dalam tempoh 3 hari aduan penyelewengan aqidah/ ajaran sesat/ bahan penerbitan dalam tempoh 3 hari.					
8	**PENGELUARAN SIJIL TAULIAH MENGAJAR & KEBENARAN KUTIPAN DERMA**					
8.1	Mengeluarkan sijil tauliah mengajar kepada pemohon dalam tempoh 2 minggu selepas lulus temuduga.	11	100%			100.00%

9.	**PENDAFTARAN MASUK ISLAM & PENGELUARAN KAD MASUK ISLAM**					
9.1	Mengeluarkan surat akuan (sementara) masuk Islam selepas didaftarkan.					
10.	**PENSIJILAN HALAL**					
10.1	Menjalankan pemeriksaan penilaian terhdap premis permohon dalam tempoh 30 hari bekrja selepas pembayaran dibuat oleh pemohon.					
10.2	Mengadakan mesyuarat jawatankuasa panel Pensijilan Halal Malaysia Negeri Pulau Pinang sekurang-kurangnya 12 kali dalam setahun.					
10.3	Memaklumkan keputusan mesyuarat jawatankuasa panel Pensijilan Halal Malaysia Negeri Pulau Pinang kepada pemohon dlm tempoh 5 hari bekerja selepas mesyuarat diadakan.					
10.4	Menegluarkan sijil pengesahan Halal Malaysia dalam tempoh 14 hari bekerja bagi permohonan yang diluluskan selepas mesyuarat diadakan.					

11.	**PENGURUSAN NIKAH, CERAI & RUJUK**					
11.1	Mengeluarkan surat perakuan nikah/ cerai/ rujuk dalam tempoh 7 hari selepas permohonan diterima.					
11.2	Mengeluarkan carian salinan surat perakuan nikah/ cerai dan ruju' dalam tempoh i) dalam tempoh 1 hari melalui sistem. ii) 7 hari melalui manual					
12	**KHIDMAT NASIHAT**					
12.1	Memberikan khidmat nasihat keluarga sebaik sahaja pemohon hadir ke pejabat.					
13	**PENGUATKUASAAN**					
13.1	Mengambil tindakan penguatkuasaan terhadap aduan kesalahan jenayah syariah yang diterima (melalui borang 5) dalam tempoh 24 jam.					
13.2	Menyiapkan siasatan dalam tempoh 2 bulan untuk dikemukakan kepada Pegawai Pendakwa Syarie.					
14	**PENDAKWAAN KES JENAYAH SYARIAH**					
14.1	Memaklumkan kepada Orang Yang Disiasat (OYDS) bagi kes NFA (*no further action*) dalam tempoh 24 jam dari tarikh keputusan Pegawai Pendakwa Syarie.					

15	PENGURUSAN QARYAH					
15.1	Memulakan siasatan aduan hal pengurusan Qaryah masjid dalam tempoh 2 hari selepas aduan lengkap diterima.	0	0%	0	0%	0
15.2	Memberi surat kelulusan pelantikan Jawatankuasa Qaryah yang diputuskan dalam Mesyuarat Majlis Agama Islam Negeri Pulau Pinang (MAINPP) dalam tempoh 2 minggu.	11	61.11%	7	38.8%	18