

## STATUS PIAGAM PELANGGAN NOVEMBER 2019

PIAGAM		Menepati KPI		Tidak Menepati KPI		JUMLAH
		Jumlah	%	Jumlah	%	
<b>1. PENGURUSAN BAYARAN &amp; ADUAN</b>						
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.					
<b>2. PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN</b>						
2.1	Melaksanakan projek pembangunan mengikut jadual.					
<b>3. PENDAFTARAN &amp; PENTADBIRAN SEKOLAH ISLAM</b>						
3.1	Mengeluarkan surat/ sijil pendaftaran sekolah Islam dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	-	-	-	-	
<b>4. ELAUN SEKOLAH AGAMA RAKYAT, TADIS &amp; GURU</b>						
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

<b>5</b>	<b>PENGURUSAN SIJIL PEPERIKSAAN SEKOLAH-SEKOLAH ISLAM</b>					
5.1	Mengeluarkan sijil peperiksaan dan penilaian dalam tempoh 4 bulan dari tarikh akhir peperiksaan.	-	-	-	-	
<b>6</b>	<b>PENGURUSAN DAKWAH</b>					
6.1	Memberi kelulusan permohonan ceramah agama dalam tempoh 14 hari dari tarikh mohon lengkap diterima.					
<b>7</b>	<b>PEMANTAPAN AKIDAH &amp; PENAPISAN MEDIA</b>					
7.1	Memulakan siasatan mengenai dalam tempoh 3 hari aduan penyelewengan aqidah/ ajaran sesat/ bahan penerbitan dalam tempoh 3 hari.					
<b>8</b>	<b>PENGELUARAN SIJIL TAULIAH MENGAJAR &amp; KEBENARAN KUTIPAN DERMA</b>					
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 terhadap premis permohonan dalam tempoh 30 hari bekerja 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 rujuk' 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 ( <i>no further action</i> ) 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