

STATUS PIAGAM PELANGGAN SEPTEMBER 2019

| 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 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 raju' 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 |