

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2015

PERKHIDMATAN AKADEMIK

- Memaparkan **maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester sebelumnya**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Jumlah Paparan
Muat naik paparan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	<u>Jadual Waktu Kuliah Sem 2 Sesi 2014/15</u> Muat naik pada 26 November 2014 (minggu ke-11 semester sebelumnya)	September
		-
	<u>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2015/16</u> Muat naik pada 11 Mei 2015 (minggu ke-12 semester sebelumnya)	September
		-

- Memaparkan **maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester semasa**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Jumlah Paparan
Muat naik paparan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa	<u>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2014/15</u> Muat naik pada 14 Mei 2014 (minggu ke-12 semester semasa)	September
		-

- Mengeluarkan **keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari** selepas disahkan oleh Senat UPM.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan (Sem 2 Sesi 2014/15)	Jumlah keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP (September 2015)	Jumlah keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM
Mesyuarat Senat	September	Bacelor : 14, 705	
	10/9		
Umum keputusan kepada pelajar	September		
	11/9		

- Memaparkan **Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web** dalam tempoh **30 hari** dan **25 hari bekerja** melalui penghantaran **pos sebelum Majlis Konvokesyen**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Tarikh Pelaksanaan	Tempoh Pelaksanaan
Majlis Konvokesyen	4 hari	31 Oktober – 3 November 2015	4 hari
Muat naik notis	30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	29 September 2015	30 hari sebelum Majlis Konvokesyen
Pos notis	TIDAK DILAKSANAKAN. Pelajar memuat turun surat dan notis daripada laman web mulai tahun ini. (2015)		

PERKHIDMATAN BURSAR

- Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan mesra pelanggan

Pencapaian

Jumlah responden yang menjawab soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR (September 2015)	Jumlah responden memilih skala 4 & 5 bagi soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR	Peratusan responden memilih skala 4 & 5 bagi soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR
388	330	85%

- Peruntukan boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa

Pencapaian

Bilangan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa (September 2015)	Bilangan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa	Peratusan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa
N/A	N/A	N/A Agihan telah diagihkan sepenuhnya kepada PTJ pada April 2015

- Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab

Pencapaian

Melaporkan prestasi perbelanjaan kepada Pusat Tanggungjawab (September 2015)	Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab	Peratusan pelaporan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab
N/A	N/A	N/A Tiada laporan dibentangkan bagi September 2015. Laporan dibentangkan mengikut suku tahun

- Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja.

Pencapaian

Bilangan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar (September 2015)	Bilangan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja	Peratusan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja
190	190	100%

- Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari.

Pencapaian

Bilangan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal (September 2015)	Bilangan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	Peratusan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari
5,257	5,257	0

- Memproses **pendaftaran pembekal** dalam tempoh **3 hari bekerja**.

Pencapaian

Bilangan pendaftaran pembekal (September 2015)	Bilangan pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja	Peratusan pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja
88	88	100%

- Menyediakan **pesanan belian** dalam tempoh **7 hari bekerja**

Pencapaian

Bilangan pesanan belian (September 2015)	Bilangan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja	Peratusan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja
Bi. PO: 1,973 RM13,859,267.07	1,928	97.7%

- Memproses **pelupusan aset** dalam tempoh **25 hari bekerja**.

Pencapaian

Bilangan pelupusan aset (September 2015)	Bilangan pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja	Peratusan pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja
3	2	67

- Memberi latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun

Pencapaian

Bilangan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ (September 2015)	Bilangan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun	Peratusan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun
1) Taklimat FAMS versi baru (15/04/2015) 2) Bengkel Pengendalian Sistem FAMS (15/6 & 17/6/2015) 3) Kursus Pengurusan Stor Pejabat Entiti HEPA (29/6/2015) 4) Kursus Pengurusan Risiko Aset Universiti dan Tuntutan Insurans (10/9/2015)	4	100%

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

- Memproses **bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses (September 2015)	Jumlah bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses dalam tempoh 5 hari bekerja	Peratusan bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera diproses dalam tempoh 5 hari bekerja
3	3	100%

- Memproses **bahan terbitan bersiri keluaran terkini** dalam tempoh **10 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses (September 2015)	Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja
102	102	100%

- Mengendali **pendaftaran / permasalahan keahlian** dalam tempoh **30 minit**.

Pencapaian

Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali (September 2015)	Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit	Peratusan pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit
851	851	100%

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja.

Pencapaian

Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna (September 2015)	Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja	Peratusan penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja
7,149	7,149	100%

- Melaksanakan **Kelas Program Literasi Maklumat** mengikut masa yang ditetapkan.

Pencapaian

Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana (September 2015)	Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan	Peratusan kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan
198	198	100%

- Menyediakan **hasil penelitian maklumat** dalam tempoh 5 hari bekerja.

Pencapaian

Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia (September 2015)	Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja	Peratusan hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja
1	1	100%

- Memberi **maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan** dalam tempoh 2 hari bekerja.

Pencapaian

Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia (September 2015)	Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja	Peratusan maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja
154	154	100%

PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

- **Calon yang berjaya mendapat surat tawaran** dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.

Pencapaian

Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran (September 2015)	Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja
13	13	100%

- **Keputusan kenaikan pangkat** staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya **10 hari bekerja** selepas Minit Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.

Pencapaian

Jumlah kenaikan pangkat (September 2015)	Jumlah staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat	Peratusan staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja
1	1	100%

- Mengeluarkan **keputusan Program Transformasi Minda** kepada peserta dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Program Transformasi Minda.

Pencapaian

Jumlah keputusan Program Transformasi Minda (September 2015)	Jumlah keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja
Tiada program/keputusan bagi bulan September 2015		

- Mengeluarkan **keputusan permohonan cuti belajar** kepada calon selewat-lewatnya **14 hari bekerja** selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan cuti belajar (September 2015)	Jumlah keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja	Peratusan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja
4	4	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan dalam negara (September 2015)	Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara	Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara
13	13	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **20 hari bekerja** bagi permohonan luar negara selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan luar negara (September 2015)	Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara	Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara
3	3	100%

- Memberikan **maklum balas kepada perujuk kes kaunseling** dalam tempoh **6 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah maklum balas kepada perujuk kes kaunseling (September 2015)	Jumlah maklum balas kepada perujuk kes kaunseling dalam tempoh 6 hari bekerja	Peratusan maklum balas kepada perujuk kes kaunseling dalam tempoh 6 hari bekerja
1	1	100%

- Memastikan **surat pengesahan dalam perkhidmatan** dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas mendapat kelulusan Pendaftar.

Pencapaian

Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf (September 2015)	Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja	Peratusan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja
13	13	100%

- Memastikan **status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00)** dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (September 2015)	Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja
138	138	100%