



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016**

**PERKHIDMATAN AKADEMIK**

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

**Pencapaian**

PERKARA	KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR DIKELUARKAN MENGIKUT TEMPOH YANG DITETAPKAN ENAM (6) KALI (JULAI-DISEMBER 2016)	JUMLAH KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER DALAM SMP	JUMLAH KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER DALAM SMP SELEWAT-LEWATNYA SATU (1) HARI SELEPAS DISAHKAN OLEH SENAT UPM
Mesyuarat Senat	September 8/9		100%
Umum keputusan kepada pelajar	September 9/9		



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

### PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

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

#### Pencapaian

JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES	JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEH 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	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
0	0	0



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

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

### Pencapaian

JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI	JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT	PERATUSAN PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT
329	329	100%

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

### Pencapaian

JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA	JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA	PERATUSAN PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA
8,039	8,039	100%



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

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

### Pencapaian

JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA	JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	PERATUSAN KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN
197	197	100%

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

### Pencapaian

JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA	JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA
0	0	0



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

- Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh 2 hari bekerja.

### Pencapaian

JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA	JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	PERATUSAN MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA
140	140	100%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016**

**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	JUMLAH CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
12	12	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	JUMLAH STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT	PERATUSAN STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
43	43	100%



### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

- 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	JUMLAH KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
34	34	100%

- 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	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%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016**

- 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	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
4	4	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	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
Tiada		





## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER 2016

- 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	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
14	14	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	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
154	154	100%