



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PASCASISWAZAH**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN PENCAPAIAN	CATATAN	JUSTIFIKASI TIDAK CAPAI
1	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah	80%	Jumlah Permohonan: 1459 orang pelajar Dalam tempoh 60 hari: 1414 orang pelajar Melebihi tempoh 60 hari: 45 orang pelajar Pencapaian: 96.9%	
2	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	Jumlah permohonan: 349 orang pelajar Pencapaian: 100%	
3	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	Jumlah permohonan: 216 orang pelajar Pencapaian: 100%	
4	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	Jumlah permohonan: 267 orang pelajar Pencapaian: 100%	
5	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	Jumlah permohonan: 44 orang pelajar Pencapaian: 100%	
6	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	Jumlah permohonan: 6 orang pelajar Pencapaian: 100%	
7	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF / GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	90%	Semester 1 2017/2018 Jumlah permohonan GRF: 506 orang pelajar GRA: 30 orang pelajar Pencapaian: 100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

8	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan	90%	Proses berkenaan hanya berlaku 2 kali setahun iaitu pada: Semester Pertama (Disember) Semeter Kedua (Julai) Jumlah: 8950 dari 8956 orang pelajar Pencapaian: 99.93%	
9	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	73%	Pelajar yang menghantar tesis bagi tujuan peperiksaan akan dimaklumkan tarikh sebenar viva voce dalam tempoh 3 bulan selepas penyerahan tesis Jumlah: 168 dari 206 orang pelajar Pencapaian: 81.6%	
10	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat	100%	Jumlah Permohonan: 17 orang pelajar Pencapaian: 100%	
11	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	Jumlah: 750 orang pelajar Pencapaian: 100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PERKHIDMATAN PENYELIDKAN DAN INOVASI**

- Mengeluarkan surat permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN DALAM MASA 14 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN DALAM MASA 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
41	41	100%	

- Mengeluarkan surat tawaran geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima

Pencapaian

JUMLAH SURAT TAWARAN GERAN	JUMLAH SURAT TAWARAN GERAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	PERATUS SURAT TAWARAN GERAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
41	41	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar / persidangan / bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh 5 hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SKBL

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL) DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL) DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
18	18	100%	

- Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa 5 hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI)

Pencapaian

JUMLAH SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK	JUMLAH SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK DALAM MASA 5 HARI BEKERJA	PERATUS SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK DALAM MASA 5 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
10	10	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
11 (Pameran ITEX 2017 pada 11-13/5/2017)	11 (Tutup: 24/3/2017 Keputusan: 10/4/2017)	100%	

- Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan *ethical clearance* dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i>	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i> DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i> DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1	1	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT ALUMNI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN				JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
		BULAN	JUMLAH MAKLUMAT TERKINI / AKTIVITI	JUMLAH MAKLUMAT TERKINI / AKTIVITI DALAM PAPARAN <i>E-BULLETIN</i>	PERATUS PENCAPAIAN	
1	Menyalurkan maklumat terkini universiti dan aktiviti Pusat Alumni melalui <i>e-bulletin</i> di laman sesawang Pusat Alumni UPM sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM	JANUARI	0	0		
		FEBRUARI	1	1		
		MAC	2	2		
		APR	2	2		
		MAI	4	4		
		JUN	1	1		
		JULAI	4	4		
		KESELURUHAN	14	14		116.67%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

- Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh lima (5) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES	JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	PERATUS BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	0	-

- 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	PERATUS BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
3	3	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Mengendali pendaftaran / permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit

Pencapaian

JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN	JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN DALAM TEMPOH 30 MINIT	PERATUS PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN DALAM TEMPOH 30 MINIT	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
505	505	100%	-

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh sehari (1) bekerja

Pencapaian

JUMLAH PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA	JUMLAH PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA	PERATUS PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
3485	3485	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- 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	PERATUS KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
41	41	100%	-

- Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh lima (5) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA	JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	PERATUS KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	-	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh dua (2) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA	JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	PERATUS MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
149	149	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPATI TEMPOH MASA		TIDAK MENEPATI MASA		JUSTIFIKASI
		JUMLAH MENEPATI MASA	% MENEPATI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPATI MASA	% TIDAK MENEPATI MASA	
1	Memberikan perkhidmatan pemeriksaan pengimejan yang berkualiti, beretika, selamat dan bertanggungjawab	1. MRI – 34 2. US – 13 3. CT – 13	100%	-	0%	
2	Memastikan setiap pesakit mendapat maklumat pemeriksaan pengimejan dengan jelas dan tepat selewat-lewatnya sehari sebelum pemeriksaan dijalankan	1. MRI – 34 2. US – 13 3. CT – 13	100%	-	0%	
3	Memastikan setia pesakit menerima resit bayaran	1. MRI – 12 2. US – 3 3. CT – 1	20% 5% 3%	1. MRI – 22 2. US – 10 3. CT – 12	37% 17% 19%	Pelanggan yang menggunakan surat jaminan (GL) jabatan tidak diberikan resit bayaran.
4	Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh 3 hari bekerja	1. MRI – 34 2. US – 13 3. CT – 13	100%	-	0%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	CATATAN
1	Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran Sasaran: 95%	97.6%	
2	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran Sasaran: 90%	88%	
3	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit Sasaran: 90%	96.7%	
4	Memastikan pelanggan menerima ubat tidak melebihi 20 minit selepas prekripsi dikeluarkan dalam sistem e-Klinik Sasaran: 95%	99.9%	
5	Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama Sasaran: 100%	99.5%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

6	Memastikan penyerahan pengimejan radiologi (filem x-ray) tidak melebihi 20 minit untuk setiap permohonan Sasaran: 95%	99.1%	
7	Memastikan masa menunggu untuk dilayan di Bilik Rawatan tidak melebihi 20 minit setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan Sasaran: 95%	97.2%	
8	Memastikan temujanji rawatan fisioterapi dilaksanakan dalam masa 3 hari bekerja setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan Sasaran: 95%	-	Pengukuran mulai Oktober 2017
9	Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan Sasaran: 100%	100%	
10	Memastikan bayaran yang diterima di kaunter selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan Sasaran: 100%	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET

BIL	GARIS PANDUAN	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK CAPAI
1	Keputusan ePKP (Permohonan Khidmat Pembangunan) atas talian dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja	99%	
2	Projek diserahkan kepada Pusat Tanggungjawab (PTJ) selewat-lewatnya 30 hari selepas projek siap	100%	
3	Keputusan permohonan ruang diperolehi selewat-lewatnya dalam tempoh 90 hari	1 permohonan Keputusan diperolehi kurang dari 90 hari	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1.	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	U-Respons 59%	Melebihi 2 hari bekerja
		Media Sosial 100%	
2.	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar Negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa 100%	
		Tempatan 90%	Sesetengah permohonan lawatan tidak melalui terus pada pegawai yang bertanggungjawab
3.	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur (Buletin Putra / Facebook)	100%	
4.	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / banting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	100%	
5.	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis	Sasaran sebanyak 63% atau 23 daripada 37 Jemputan Media UPM mematuhi Piagam	Permohonan Borang Publisiti Media UPM oleh PTJ lewat diserahkan kepada CoSComm.



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

			<p>Arahan saat akhir atau <i>ad hoc</i> media oleh PTJ / pengurusan / CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan borang</p> <p>Info yang diperlukan lewat diberi oleh pemohon.</p>
6.	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua Ketua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	100%	
7.	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	66.6% (4 Ranking) QSURA QSWUR QS Top 50 under 50 QS Ranking by subject	2 Ranking Keputusan Greenmetric dan Best Global Ranking masih belum keluar



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT BURSAR

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	CATATAN
1	Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan	92%	Pencapaian adalah berdasarkan borang yang diedarkan dari Jan-Jun 2017 iaitu sebanyak 480 borang (daripada 500 borang yang diedarkan) bagi kategori staf dan 251 borang (daripada 300 borang) bagi kategori pembekal
2	Peruntukan yang telah diluluskan, diagihkan dan boleh digunakan selewat-lewatnya 10 haribulan Januari setiap tahun	100%	Pindaan sasaran tahun 2017 Peruntukan telah diagihkan pada 10/1/2017 berjumlah RM320.45 juta
3	Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja	100%	Jumlah biasiswa adalah sebanyak 17
4	Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	100%	Jumlah bil 8363 berjumlah RM62.01juta
5	Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja	65%	Jumlah daftar pembekal 125, daftar dalam tempoh 3 hari 97
6	Menyediakan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja	100%	Bilangan pesanan belian sebanyak 1184 (Julai dan 1329 (Ogos) berjumlah sebanyak RM13,863,479.98
7	Memproses pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja	100%	Jumlah bilangan pelupusan aset berjumlah 19



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT PENDAFTAR

- 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	PERATUS CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
119	119	100%	-

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

Pencapaian

JUMLAH KENAIKAN PANGKAT	JUMLAH STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUS STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
18	18	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- 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	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN CUTI BELAJAR KEPADA CALON SELEWAT-LEWATNYA 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	100%	-

- Mengeluarkan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja (bagi permohonan dalam negara) dan 20 hari bekerja (bagi permohonan luar 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	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 10 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN DALAM NEGARA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
3	3	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	-	-

- Mengeluarkan keputusan Transformasi Nasional 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	PERATUS KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- 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 14 HARI BEKERJA	PERATUS SURAT PENGESAHAN DALAM PERKHIDMATAN DIKELUARKAN KEPADA STAF SELEWAT-LEWATNYA 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
31	31	100%	-

- Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000) 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) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUS STATUS PERMOHONAN TUNTUTAN RAWATAN PERUBATAN (BAWAH RM1000) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
142	142	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK CAPAI
1	<p>Menjalankan latihan ICRIS kepada pegawai akademik / UPM sekurang-kurangnya 2 kali setahun</p> <p>Pencapaian: Telah mengadakan Bengkel Latihan Penggunaan Sistem ICRIS fasa I pada 15 dan 16 Jun 2017 bertempat di Makmal Exa / Zetta, iDEC Alpha, Putra Infoport</p> <p>Telah mengadakan Bengkel Latihan Penggunaan Sistem ICRIS fasa II pada 5 dan 6 September 2017 bertempat di Makmal Exa / Zetta, iDEC Alpha, Putra Infoport</p>	100%	-