



**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
52	52	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
52	52	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
8	8	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
4	4	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
3 (Pameran <i>BioMalaysia & Bioeconomy 2017 Exhibition</i> pada 11-13/9/2017)	3 (Tutup: 31/7/2017 Keputusan: 21/8/2017)	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
20	20	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		
		OGOS	3	3		
		SEPTEMBER	1	1		
		KESELURUHAN	18	18		150%



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
18	18	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
204	204	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
5761	5761	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
180	180	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	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
193	193	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR

BIL	PIAGAM PELANGGAN	MENEPA TI TEMPOH MASA		TIDAK MENEPA TI MASA		JUSTIFIKASI
		JUMLAH MENEPA TI MASA	% MENEPA TI MASA	JUMLAH TIDAK MENEPA TI MASA	% TIDAK MENEPA TI MASA	
1	Memberikan perkhidmatan pemeriksaan pengimejan yang berkualiti, beretika, selamat dan bertanggungjawab	1. MRI – 16 2. US – 1 3. CT – 4	100%	-	0%	
2	Memastikan setiap pesakit mendapat maklumat pemeriksaan pengimejan dengan jelas dan tepat selewat-lewatnya sehari sebelum pemeriksaan dijalankan	1. MRI – 16 2. US – 1 3. CT – 4	100%	-	0%	
3	Memastikan setia pesakit menerima resit bayaran	1. MRI – 8 2. US – 0 3. CT – 0	20%	1. MRI – 8 2. US – 1 3. CT – 4	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 – 14 2. US – 1 3. CT – 4	91%	1. MRI - 2	9%	Doktor menghadiri seminar selepas pemeriksaan. Pelanggan telah ambil maklum akan kelewatan laporan (4 hari)



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	92%	
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	Tiada permohonan	



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 boring 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 536
4	Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	100%	Jumlah bil 4853 berjumlah RM23.81 juta
5	Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja	93%	Jumlah daftar pembekal 40, daftar dalam tempoh 3 hari 37
6	Menyediakan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja	100%	Bilangan pesanan belian sebanyak 1114 berjumlah sebanyak RM8,236,024.41
7	Memproses pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja	100%	Jumlah bilangan pelupusan aset 10 berjumlah RM2,308,926



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN
1	Pelanggan akan mendapat maklum balas pengesahan penerimaan tempahan penggunaan Dewan Besar atau Panggung Percubaan dalam tempoh tidak lebih daripada 7 hari bekerja	100%
2	Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulus atau gagal) tempahan penggunaan Dewan Besar atau Panggung Percubaan dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap	100%
3	Pelanggan akan mendapatkan maklum balas pengesahan penerimaan tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih daripada 7 hari bekerja	100%
4	Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulus atau gagal) tempahan untuk perkhidmatan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap	100%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI**

- Pemprosesan permohonan latihan / program komuniti dalam tempoh 7 hari waktu bekerja selepas menerima permohonan lengkap

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN YANG DITERIMA UNTUK PROSES	JUMLAH PERMOHONAN YANG DITERIMA UNTUK PROSES DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUS PERMOHONAN YANG DITERIMA UNTUK PROSES DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
15	15	100%	-

- Memastikan sekurang-kurangnya 80 peratus peserta yang mengikut latihan / program komuniti berpuas hati dengan pengendalian

Pencapaian

JUMLAH PROGRAM LATIHAN	JUMLAH PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA MENCAPAI 80 PERATUS PESERTA BERPUAS HATI DENGAN PENGENDALIAN DAN PENYAMPAIAN SESI LATIHAN OLEH PAKAR DALAMAN DAN LUARAN	PERATUS PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA MENCAPAI 80 PERATUS PESERTA BERPUAS HATI DENGAN PENGENDALIAN DAN PENYAMPAIAN SESI LATIHAN OLEH PAKAR DALAMAN DAN LUARAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
28	28	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Maklum balas pelanggan / komunikasi pelanggan dimaklumkan dalam tempoh 3 hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	PERATUS PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	-	-	-



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 50%	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 100%	
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. Arahan saat akhir atau <i>adhoc</i> media oleh PTJ / pengurusan / CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan boring Info yang diperlukan lewat



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

			diberi oleh pemohon.
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