



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PRASISWAZAH

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	CATATAN
1	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%	Maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dipaparkan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP - Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke -11 semester sebelumnya (2 Mei 2017)
2	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa	100%	Maklumat jadual waktu peperiksaan Sem 2016/2017 - 2 dipaparkan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP - Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke -11 semester (5 Mei 2017)
3	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	Keputusan Peperiksaan Semester Kedua Sesi 2016/2017 telah dikeluarkan pada 11 Ogos 2017 melalui Portal Pelajar iaitu satu (1) hari selepas Mesyuarat ke-636 Senat mengesahkan Keputusan Peperiksaan Semester Kedua Sesi 2016/2017 pada 10 Ogos 2017
4	Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 sebelum tarikh Konvokesyen	100%	Maklumat penyusunan sesi dan program telah dimasukkan ke dalam Notis Konvokesyen (versi web Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik pada 27 September 2017, iaitu awal daripada tempoh yang ditetapkan di dalam prosedur dan piagam pelanggan prasiswazah (30 hari sebelum Majlis Konvokesyen bermula pada 4 November 2017)



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

5	Memaklumkan keputusan pengecualian kursus kepada pelajar selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-4 semester selepas penerimaan permohonan lengkap daripada fakulti (untuk kursus antara universiti) dan daripada pelajar (untuk kursus dalaman antara fakulti)		Dicadangkan supaya pemakluman bagi keputusan pindah kredit (pengecualian kursus) kepada pelajar dikeluarkan daripada Piagam Pelanggan proses ini sepenuhnya dibuat diperingkat fakulti yang menawarkan kursus berkenaan. Bahagian Akademik hanyalah bertindak sebagai sekretariat atau “guardian” yang mengawal tempoh proses dalam SMP (kalender akademik)
6	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian		Terdapat 81 permohonan. 2 permohonan atas sebab masalah pelajar (190576) tersalah isi nama program yang dipohon dan pelajar (189144) yang menghadapi masalah teknikal SMP yang tidak dapat memproses permohonan tukar program.
7	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa)	100%	Keputusan semakan gagal dan diberhentikan (GB) bagi Semester Pertama Sesi 2016/2017 telah dikeluarkan pada 10 Mac 2017 (Hari Jumaat minggu kedua bulan Mac) iaitu 1 hari selepas keputusan semakan gagal dan diberhentikan (GB) bagi Semester Pertama Sesi 2016/2017 disahkan Mesyuarat ke-631 Senat pada 9 Mac 2017
8	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh 6 minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga	95%	Surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh seminggu iaitu selepas Mesyuarat Pemilihan Fakulti pada minggu ke-4 setiap bulan.



**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%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
2	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
3	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
4	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
5	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
6	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
7	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF / GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	90%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
8	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan	90%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
9	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk	73%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

	peperiksaan			
10	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat	100%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	
11	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	Laporan akan dikeluarkan selepas 31 Disember 2017 untuk sukuan keempat (Q4)	



**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
165	165	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
165	165	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
21	21	100%	

- Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelekt dalam masa 5 hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelekt (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
9	9	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
20 (Pameran Persidangan dan Ekspo Ciptaan Institut Pengajian Tinggi Antarabangsa (PECIPTA) 2017 pada 7-9/10/2017)	20 (Tutup: 15/6/2017 Keputusan: 13/7/2017)	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
18	18	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		
		OKTOBER	3	3		
		KESELURUHAN	21	21		175%



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
6	6	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
130	130	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
8788	8788	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
40	40	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
4	4	100%	-



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
208	208	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 – 9 3. CT – 7	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 – 9 3. CT – 7	100%	-	0%	
3	Memastikan setia pesakit menerima resit bayaran	1. MRI – 4 2. US – 1 3. CT – 0	12.5% 3%	1. MRI – 12 2. US – 8 3. CT – 7	37.5% 25% 22%	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 – 4 2. US – 1 3. CT – 0	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%	95.8%	-
2	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran Sasaran: 90%	86.4%	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah pesakit kronik yang ramai hadir pada bulan Oktober menyebabkan tempoh konsultasi bersama Pegawai Perubatan mengambil masa yang agak lama untuk menerangkan cara pengambilan ubat yang betul kepada pesakit. Pemeriksaan Kesihatan bagi Pelajar Baharu masih dijalankan Kebanyakan Pegawai Perubatan kontrak menghabiskan cuti tahunan pada hujung tahun
3	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit Sasaran: 90%	95%	
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%	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

6	Memastikan penyerahan pengimejan radiologi (filem x-ray) tidak melebihi 20 minit untuk setiap permohonan Sasaran: 95%	98.7%	
7	Memastikan masa menunggu untuk dilayan tidak lebih 20 minit untuk mendapatkan rawatan Sasaran: 95%	96.8%	
8	Memastikan masa yang diambil untuk sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan Sasaran: 100%	100%	
9	Memastikan bayaran yang diterima selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan Sasaran: 100%	100%	
10	Memastikan temujanji untuk pelanggan fisio dibuat dalam masa 5 hari bekerja Sasaran: 90%	92.4%	



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	98%	
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 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 100%	
		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 pembedaan) 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 70%	Permohonan Borang Publisiti Media UPM oleh PTJ lewat diserahkan kepada CoSComm. Arahan saat akhir atau <i>ad hoc</i> media oleh PTJ / pengurusan / CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan borang



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

			Info yang diperlukan lewat 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	85.7% (6 Ranking) QSURA QSWUR QS Top 50 under 50 QS Ranking by subject Best Global Ranking SETARA	1 Ranking Keputusan Greenmetric masih belum keluar



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1	Memastikan system rangkaian, sistem utama university dan sistem emel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun	Sistem utama : 100% Sistem emel : 100%	
2	Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun	100% memenuhi capaian Peraturan jalur lebar minimum yang: Intranet: i. 500kbps untuk muat turun ii. 500kbps untuk muat naik iii. 500kbps untuk <i>streaming</i> Internet: i. 50kbps untuk muat turun ii. 50kbps untuk muat naik iii. 50kbps untuk streaming	
3	Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam	Tiada insiden serangan siber yang berlaku	
4	Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat 2 kali setahun ke atas peralatan ICT	100%	
5	Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan bagi item berikut: a. 2 jam bagi Sistem Rangkaian b. 5 jam bagi Sistem Utama Universiti c. 2 hari bagi peralatan ICT	a. 98.64% b. 100% c. 98.67%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT SUKAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN MENGGUNAKAN KEMUDAHAN SUKAN DALAM TEMPOH 3 HARI	STATUS PENCAPAIAN
1	Memastikan keputusan permohonan menggunakan kemudahan sukan diberi tempoh 3 hari bekerja selepas menerima permohonan	68	100%