



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**SKOP UTAMA  
BAHAGIAN KEMASUKAN DAN BAHAGIAN URUS TADBIR AKADEMIK**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
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)
Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual 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 semasa (5 Mei 2017).
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.



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

<p>Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen</p>	<p>100%</p>	<p>Maklumat penyusunan sesi dan program telah dimasukkan ke dalam notis konvokesyen (versi BM dan BI) dan dimuat naik ke dalam laman 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)</p>
<p>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).</p>		<p>Dicadangkan supaya pemakluman bagi keputusan (pindah kredit (pengecualian kursus) kepada pelajar dikeluarkan daripada piagam pelanggan memandangkan proses ini sepenuhnya dibuat di peringkat fakulti yang menawarkan kursus berkenaan. Bahagian Akademik hanyalah bertindak sebagai sekretariat atau "guardian" yang mengawal tempoh proses dalam SMP (kalendar akademik).</p>
<p>Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.</p>	<p>97.53%</p>	<p>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.</p>
<p>Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa).</p>	<p>100%</p>	<p>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 satu (1) hari selepas keputusan semakan gagal dan diberhentikan (GB) bagi Semester Pertama Sesi 2016/2017 disahkan Mesyuarat ke-631 Senat pada 9 Mac 2017.</p>



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (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 BAGI NOVEMBER 2017

SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	4516/4585 (98.5%)	Sasaran: 80%
Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	445 (100%)	Sasaran: 100%
Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	71 (100%)	Sasaran: 100%
Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	74 (100%)	Sasaran: 100%
Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	59 (100%)	Sasaran: 80%
Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	5 (100%)	Sasaran: 80%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	GRF: 1142; GRA: 64 (100%)	Sasaran: 90%
Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	Semester Kedua 2016/2017: 8950/8956 (99.93%)	Sasaran: 90% Peperiksaan untuk semester Pertama 2017/2018 akan dijalankan pada bulan Januari 2018
Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	1009/1246 (80.97%)	Sasaran: 73%
Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	39 (100%)	Sasaran: 100%
Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	356 (100%)	Sasaran: 100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

PEJABAT TIMBALAN NAIB CONSELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	180 (100%)	
Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima	180 (100%)	Surat tawaran tidak dikeluarkan selagi penyelidik tidak hantar proposal muktamad
Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL.	17 (100%)	
Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit Mesyuarat Penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI)	9 (100%)	
Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	0	
Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan <i>ethical clearance</i> dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	16 (100%)	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

**SKOP SOKONGAN  
PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh lima (5) hari bekerja	0	
Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja.	3 (100%)	
Mengendali pendaftaran/permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit.	108 (100%)	
Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	9805 (100%)	
Melaksanakan Kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan	12 (100%)	
Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	2 (100%)	
Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	203 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**BAHAGIAN PENTADBIRAN, PEJABAT NAIB CANSOLOR**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran (pegawai utama) UPM dalam tempoh 14 hari sebelum tamat sesuatu jawatan		Piagam Pelanggan lama
Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran (pegawai utama) UPM dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah diluluskan oleh Naib Canselor	6/9 (66.67%)	Piagam Pelanggan diluluskan pada 19 Julai 2017
Menedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh (5) hari tarikh minit disahkan	2 (100%)	Bulan Julai tidak capai 100% kerana cuti Hari Raya Aidilfitri
Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan tidak rasmi (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).	1390/1654 (84%)	Baki 16% adalah disebabkan kelewatan di pihak Ketua PTJ membuat perakuan
Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh enam (6) minggu untuk permohonan rasmi (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima)	1015/1022 (99%)	





**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memastikan setiap maklumbalas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja		
Media Sosial	100%	
Sistem Maklum Balas U-Respons	100%	
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%	
Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur (Buletin Putra/Facebook).	100%	
Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakkan buku program/teks juruacara/backdrop/bunting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

<p>Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis</p>	<p>70%</p>	<p>Permohonan borang Media Publisiti UPM oleh PTJ lewat diserahkan kepada CoSComm, arahan saat akhir atau adhoc media oleh PTJ/pengurusan/CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan borang, info yang diperlukan lewat diberi oleh pemohon</p>
<p>Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja</p>	<p>100%</p>	<p>Empat bulan sekali (Bengkel Q4 selepas 16 Jan 18)</p>
<p>Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmatric, Best Global Ranking)</p>	<p>100%</p>	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Mengedarkan minit jawatankuasa keselamatan dan kesihatan pekerja universiti dalam tempoh 14 hari bekerja.	0	3 Mesyuarat (Mac, Julai, September)
Menjalankan siasatan ke atas aduan KKP dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima notis.	6 (100%)	57 Kes aduan KKP
Menjalankan siasatan ke atas kes major berkaitan kemalangan pekerjaan atau kejadian berbahaya dalam tempoh 24 jam selepas menerima notis.	0	0 Kes kemalangan pekerjaan & 2 Kes kejadian berbahaya (Mac & Mei)
Membuat pemberitahuan notis major berkaitan kemalangan pekerjaan / kejadian berbahaya / penyakit pekerjaan / keracunan pekerjaan kepada Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) Selangor dalam tempoh 48 jam hari bekerja selepas menerima notis.	0	2 Kes major (Mac & Mei)
Maklum balas tindakan terhadap aduan KKP dijawab selewat-lewatnya dalam tempoh 21 hari bekerja	6 (100%)	57 Kes aduan KKP



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT JAMINAN KUALITI**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Keputusan kelulusan akreditasi diterima oleh PTJ dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas petikan minit senat dikeluarkan oleh Urus setia Senat.	2 prog-FP & FEP) (100%)	
Dapatan audit pihak Badan Pensijilan diterima dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas mesyuarat penutup audit.		
Dokument* terkini tersedia dalam Portal e-ISO mengikut kelulusan tarikh kuatkuasa. (* tertakluk kepada pematuhan ke atas Panduan Penyediaan Dokumen ISO)		
Keputusan kelulusan peruntukan kewangan bagi proses akreditasi makmal diterima dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas mendapat pemakluman kelulusan dari Pejabat TNCPi	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

PUSAT PENGURUSAN WAKAF, ZAKAT DAN ENDOWMEN

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memastikan masa menunggu untuk dilayan tidak lebih daripada 10 minit bagi mendapatkan perkhidmatan		<b>Piagam Pelanggan ini tidak dapat diukur dan dalam proses perbincangan pengguguran di Mesyuarat Pengurusan WAZAN</b>
Memastikan bayaran yang diterima selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan	42 (100%)	
Memastikan resit rasmi/bil tunai diserahkan serta merta kepada pelanggan selepas pembayaran dibuat.	42 (100%)	
Memberi maklum balas dalam tempoh dua (2) hari bekerja terhadap sebarang aduan pelanggan	5/6 (83.33%)	
Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	501 (100%)	
Menganjurkan sekurang-kurangnya lima (5) program asnaf berimpak tinggi dalam setahun	1 (100%)	
Menyalurkan laporan kutipan/agihan wakaf dan zakat kepada umum, sekurang-kurangnya tiga (3) kali setahun		



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**AUDIT DALAM**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Menjalankan pengauditan secara profesional berpandukan kepada standard pengauditan Antarabangsa		Bahagian Audit Dalam telah mendapat pengesahan daripada Institute Internal Auditors (Malaysia) yang Bahagian Audit Dalam UPM adalah mematuhi IIA Professional Practices Framework (IPPF), i.e. The Standards. Penilaian dibuat pada bulan Jun 2017 dan pengesahan adalah bertarikh 10 Ogos 2017
Menyediakan laporan audit yang seimbang, jelas dan mudah difahami	72%	
Memberi pendapat dan syor-syor yang membina.	88%	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

### BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja	49/51 (96%)	Ketiadaan TNC (HEPA) menyebabkan kesukaran logistik untuk mendapatkan kelulusan dari TNC (HEPA). Kegagalan pelajar mendapat pengesahan penceramah program. Kegagalan pelajar menghantar laporan program yang telah dijalankan



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT ALUMNI**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Menyalurkan maklumat terkini universiti dan aktiviti Pusat Alumni melalui E-Bulletin dilaman sesawang Pusat Alumni UPM sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM.	1 (183%)	





**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT SUKAN**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Memastikan keputusan permohonan menggunakan kemudahan sukan diberi dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima permohonan	50 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Menjalankan kerjasama dengan seratus syarikat/ industri yang menyediakan peluang kerjaya kepada pelajar.		Telah memenuhi 100 bilangan syarikat.



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja.	28 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**BAHAGIAN KAUNSELING UPM**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai Min 3.5 ke atas	62 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Menjalinkan latihan ICRIS kepada pegawai akademik/UPM sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.		Telah dijalankan pada bulan Jun dan September



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT BURSAR**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
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.
Peruntukan yang telah diluluskan, diagihkan dan boleh digunakan selewat-lewatnya 10 haribulan Januari setiap tahun	100%	Pindaan sasaran tahunan 2017. Peruntukan telah diagihkan pada 10/1/2017 berjumlah RM320.45juta
Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	100%	Jumlah biasiswa bagi tahun 2017 adalah sebanyak 2657
Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	100%	Jumlah bil 25 695 berjumlah RM161.98juta
Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	97%	Jumlah daftar pembekal 76, daftar dalam tempoh tiga (3) hari 70
Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	100%	Bilangan pesanan belian sebanyak 7583 berjumlah RM51 409 486
Memproses pelupusan aset dalam 25 hari bekerja	100%	Jumlah bilangan pelupusan aset 100 berjumlah RM21 565 308



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT PENDAFTAR**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima	26 (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	11 (100%)	
Mengeluarkan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar / KPT.	5 (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.	7 (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	0	
Memastikan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mendapat kelulusan Pendaftar	5 (100%)	
Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima	146 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Keputusan ePKP (Permohonan Khidmat Pembangunan) atas talian dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja	98% (Berjaya: 97 permohonan Gagal: 2 permohonan)	
Projek diserahkan kepada Pusat Tanggungjawab (PTJ) selewat-lewatnya 30 hari selepas projek siap	1 projek (100%)	
Keputusan permohonan ruang diperolehi selewat-lewatnya dalam tempoh 90 hari		





**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PENERBIT**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses berkaitan melalui facsimile dan emel dilayan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	0	
Memberi maklum balas terhadap pertanyaan bertulis tentang khidmat penerbitan dan proses yang berkaitan melalui surat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dan tarikh penerimaan.	5 (100%)	
Memaklumkan penerimaan manuskrip kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh manuskrip diterima	2 (100%)	
Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	1 (100%)	
Mengurus pesanan buku yang diterima daripada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pesanan dipersetujui.	49 (100%)	
Memastikan bayaran jualan buku yang diterima di kaunter sama dengan resit yang dikeluarkan untuk pelanggan	110 (100%)	
Memastikan tempoh penyerahan artikel jurnal sehingga proses penerimaan untuk penerbitan kurang dari enam (6) bulan	Kajian dibuat dua (2) kali dalam	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

	setahun (setiap enam (6) bulan)	
--	--	--



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Pelanggan akan mendapat maklum balas pengesahan penerimaan tempahan penggunaan Dewan Besar atau Panggung Percubaan dalam tempoh tidak lebih dari tujuh (7) hari.	13 (100%)	
Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulus/gagal) tempahan penggunaan Dewan Besar atau Panggung Percubaan dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap.	13 (100%)	
Pelanggan akan mendapat maklum balas pengesahan penerimaan tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih dari tujuh (7) hari bekerja	13 (100%)	
Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulus/gagal) tempahan untuk perkhidmatan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap	13 (100%)	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN (SASARAN)
Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran.	97.2% (7,079/7,282)	95%
Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	89.2% (9,454/10,597)	90%
Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit.	93.8% (1,031/1,099)	90%
Memastikan pelanggan menerima ubat tidak melebihi 20 minit selepas prekripsi dikeluarkan dalam sistem e-Klinik	99.7% (6,487/6,505)	95%
Memastikan semua ujian yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama	100% (12,503)	100%
Memastikan penyerahan pengimejan radiologi (filem x-ray) tidak melebihi 20 minit untuk setiap permohonan.	99.2% (416/419)	95%
Memastikan masa menunggu untuk dilayan di Bilik Rawatan tidak melebihi 20 minit setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan	96.5% (1,350/1,399)	95%
Memastikan temujanji rawatan fisioterapi dilaksanakan dalam masa tiga (3) hari bekerja setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan	92.6% (76/82)	95%
Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan	100% (10)	100%
Memastikan bayaran yang diterima di kaunter bayaran selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan	100% (1,180)	100%



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memberi perkhidmatan pemeriksaan pengimejan yang berkualiti, beretika, selamat dan bertanggungjawab	30 (100%)	
Memastikan setiap pesakit mendapat maklumat pemeriksaan pengimejan dengan jelas dan tepat selewat-lewatnya satu (1) hari sebelum pemeriksaan dijalankan.	30 (100%)	
** Memastikan setiap pesakit menerima resit bayaran	12 (40%)	Pelanggan yang menggunakan surat jaminan (GL) jabatan tidak diberikan resit bayaran
Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	30 (100%)	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER

KENYATAAN PP		NOV	CATATAN
Memastikan program kesedaran dan pendidikan kanser dibuat kepada golongan sasaran sekurang-kurangnya sebulan sekali.		4 (100%)	
Edaran bahan penerbitan kanser dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah borang diterima.		18 (100%)	
Memastikan laporan pemeriksaan Ultrasound setiap pesakit diserahkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Bilangan klinik - Pengesanan Awal Kanser @ CaRE		
	Mobile "Pengesanan Awal Kanser' (Outreach)	12	
	Peratus	75%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
<b>Pengajaran</b> a. Jadual waktu pengajaran kursus boleh diperolehi pada minggu ke-12 semester sebelum		
b. Penilaian pengajaran oleh pelajar akan diambil maklum oleh CALC dan tindakan berkaitan akan dilakukan dalam tempoh empat (4) minggu		
Memastikan staf/pelanggan yang ingin membuat temujanji atau perjumpaan akan mendapat maklum balas berhubung perkara tersebut selewat-lewatnya dua (2) hari bekerja	5 (100%)	
Perkhidmatan profesional memberi maklumbalas kepada pemohon khidmat profesional yang ditawarkan oleh CALC dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.		



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT ISLAM UNIVERSITI**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Menganjurkan sekurang-kurangnya 20 program keagamaan, kerohanian dan pengimaran masjid dalam setahun	3	
Memberi maklum balas dalam tempoh dua (2) hari bekerja terhadap sebarang aduan pelanggan.		
Memberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja terhadap permohonan prasarana dan peralatan Pusat Islam Universiti.	4	
Memastikan permohonan khidmat bacaan doa rasmi, bacaan yasin dan tahlil serta tazkirah diluluskan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	18	





**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT PEMBANGUNAN DAN MAKLUMAT KOMUNIKASI**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Memastikan sistem rangkaian, sistem utama universiti dan sistem e-mel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun	99.97%	
Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun	100%	
Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam	99.89%	
Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat dua (2) kali setahun ke atas peralatan ICT	90.54%	
Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan item berikut:	94.80%	
a) Dua (2) jam bagi sistem rangkaian		
b) Lima (5) jam bagi sistem utama universiti		
c) Dua (2) hari bagi peralatan ICT		



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Pemprosesan permohonan latihan/program komuniti dalam tempoh tujuh (7) hari waktu bekerja selepas menerima permohonan lengkap	6	
Sekurang-kurangnya 80 peratus peserta yang mengikuti latihan / program komuniti berpuas hati dengan pengendalian	100%	
Maklum balas pelanggan / komunikasi pelanggan dimaklumkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja		



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN**

<b>KENYATAAN PP</b>	<b>NOV</b>	<b>CATATAN</b>
Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah pada minggu ke-17 semester sebelumnya	-	
Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan pada minggu ke-15 semester semasa.	-	
Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.	-	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

**BAHAGIAN KESELAMATAN**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Masa diambil untuk mengeluarkan pelekat kenderaan tidak melebihi 10 minit.	(75) 100%	
Masa diambil untuk mengeluarkan pas pekerja tiga (3) hari bekerja	(30) 100%	
Masa diambil untuk mengeluarkan kad kampus tiga (3) hari bekerja	(10) 100%	
Masa diambil untuk memproses notis saman yang diterima tidak melebihi 10 minit	(642) 100%	
Proses penyediaan papan tanda dalam tempoh tiga (3) hari.	(68) 100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

**TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI**

KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
TPU akan memberi sokongan pengajaran dan penyelidikan dalam bidang pertanian dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5	Tercapai: Sokongan penyelidikan: 4.54	Sokongan pengajaran (Belum diterima daripada pihak CADe),
TPU akan memberikan perkhidmatan (hiasan, bukit ekspo, dan aktiviti menunggang kuda) dengan pencapaian analisis kepuasan pelanggan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.	Tercapai: Hiasan: 4.49, Bukit Ekspo: 4.19, Menunggang kuda: 4.72	
TPU akan memastikan kualiti hasil pertanian dijual adalah memenuhi keperluan pelanggan dan persekitaran Pusat Jualan dalam keadaan selesa dan bersih dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.	Tercapai: Pusat Jualan: 4.23	
TPU akan memberikan sokongan penyajaran Amalan Ladang dengan nisbah tenaga pengajar dan pelajar 1:12	Tercapai (100%)	
TPU akan memberikan 100% sokongan penyelidikan dalam bidang pertanian sebagaimana yang telah dipersetujui bersama.	Tercapai (100%)	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017

KOLEJ

KOLEJ	KENYATAAN PP	NOV	CATATAN
Kolej Mohamad Rashid	Aduan kerosakan kecil akan diambil tindakan dalam masa dua (2) hari bekerja	(-30/30) (0%)	Aduan diselenggara lebih dari dua (2) hari bekerja
Kolej Kedua		25 (100%)	
Kolej Tun Dr Ismail		44 (100%)	
Kolej Canselor		21 (100%)	
Kolej Kelima		18 (100%)	
Kolej Keenam		18 (100%)	
Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah		16 (100%)	
Kolej Tun Perak		13 (100%)	
Kolej Pendate Za'ba		13/15 (87%)	1. Staf yang menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan dan pembaikan terlibat dengan sukan 2. Kerja-kerja penyelenggaraan terpaksa ditangguhkan kerana perlu menempah peralatan dari pihak kontraktor
Kolej Kesepuluh		34 (100%)	
Kolej Sebelas		22 (100%)	
Kolej Dua Belas		32 (100%)	
Kolej Tiga Belas		25 (100%)	
Kolej Empat Belas		42/54 (78%)	Kerja-kerja penyelenggaraan dan pembaikan di Kolej Empat Belas dilakukan oleh PJSD
Kolej Lima Belas		52 (100%)	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI NOVEMBER 2017**

Kolej Enam Belas		51 (100%)	Kerja-kerja penyelenggaraan dan pembaikan di Kolej Empat Belas dilakukan oleh PJSD
Kolej Tujuh Belas		100 (100%)	