



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**SKOP UTAMA**

**PEJABAT TIMBALAN NAIB CONSELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	187/187	100%	
Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima	187/187	100%	
Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL.	16/16	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)	26/26	100%	
Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	17	TIADA	17 penyertaan (Tarikh tutup permohonan: 25 Jan 2018, Makluman keputusan: 5 Feb 2018)"
Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan <i>ethical clearance</i> dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	29/29	100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**SKOP SOKONGAN  
PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh lima (5) hari bekerja	0	0	
Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja.	13/13	100%	
Mengendali pendaftaran/permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit.	164/164	100%	
Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	4918/4918	100%	
Melaksanakan Kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan	16/16	100%	
Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0	
Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	227/227	100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**BAHAGIAN PENTADBIRAN, PEJABAT NAIB CANSOLOR**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran (pegawai utama) UPM dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah diluluskan oleh Naib Canselor	12/12	100%	
Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari tarikh minit disahkan	4/4	100%	
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).	425/458	93%	
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)	100/100	100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

KENYATAAN PP		FEB		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
Memastikan setiap maklumbalas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	Media Sosial	53/53	100%	
	Sistem Maklum Balas U-Respons	0	0	
Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa	8/8	100%	
	Tempatan	5/5	100%	
Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur (Buletin Putra/Facebook).	Buletin	131/131	100%	
	Facebook	128/128	100%	
Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembedulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / bunting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	Inaugural	1/1	100%	
	Semakan Info	5/5		
	Semakan Buletin	0		
	Semakan Bahan Majlis	7/7		



### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

	Semakan Bahan Publisiti	4/4		
Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis		3/7	43%	
Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja		0	0	Bengkel 4 kali setahun
Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)	QS University Ranking - QS WUR by Subject - QS WUR - QS AUR - QS Top 50 under 50	1/1	25%	QS WUR by Subject 2018
	Times Higher Education (THE) - THE WUR - THE AUR - THE 150 under 50 - THE BRICKS & Emerging Economies	1/1	25%	THE Asia University Ranking 2018
	UI-Greenmetric University Ranking			
	US New & World Report: Best Global University Ranking			



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

### PUSAT JAMINAN KUALITI

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Keputusan kelulusan akreditasi diterima oleh PTJ dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas petikan minit senat dikeluarkan oleh Urus setia Senat.	3/3	100%	Fakulti Perhutanan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi dan Fakulti Refabentuk dan Senibina
Dapatan audit pihak Badan Pensijilan diterima dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas mesyuarat penutup audit.	TIADA	TIADA	Audit Badan Pensijilan Tahun 2018 pada 19 Januari 2018
Dokument* terkini tersedia dalam Portal e-ISO mengikut kelulusan tarikh kuatkuasa. (* tertakluk kepada pematuhan ke atas Panduan Penyediaan Dokumen ISO)	TIADA	100%	Berdasarkan tarikh kuatkuasa terakhir pada 19 Januari 2018
Keputusan kelulusan peruntukan kewangan bagi proses akreditasi makmal kepada Pusat Tanggungjawab yang terlibat dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas diluluskan oleh Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	1/1	100%	Tarikh surat: 25 Jan 2018 Tarikh surat diterima: 1 Feb 2018 Tarikh semakan oleh Pengarah CQA: 2 Feb 2018 Tarikh terima dari KB: 7 Feb 2018 Tarikh pemakluman kepada PTJ: 12 Feb 2018



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

### PUSAT ALUMNI

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Menyalurkan maklumat terkini universiti dan aktiviti Pusat Alumni melalui E-Bulletin dilaman sesawang Pusat Alumni UPM sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM.	7/12	58%	



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

### PUSAT SUKAN

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memastikan keputusan permohonan menggunakan kemudahan sukan diberi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima permohonan	18/18	100%	





## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

### PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja.	0	0	Laporan hanya dikeluarkan pada bulan April hingga Jun dan November hingga Disember setiap tahun



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

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

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Menjalinkan latihan ICRIS kepada pegawai akademik/UPM sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.	0	0	Bengkel Latihan ICRIS akan diadakan pada bulan Jun dan September 2018



## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

### PEJABAT BURSAR

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan	N/A	N/A	Belum diukur
Peruntukan yang telah diluluskan, diagihkan dan boleh digunakan selewat-lewatnya 10 haribulan Januari setiap tahun	N/A	100%	Peruntukan telah diagihkan pada 10/1/2018 berjumlah RM316.5 juta
Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	64/64	100%	Seramai 64 pelajar telah dibayar biasiswa berjumlah RM150 429.00
Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	5202/5202	100%	Bayaran yang diproses berjumlah RM27.881 juta
Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	85/85	100%	Jumlah daftar pembekal - 85, daftar dalam tempoh tiga (3) hari - 85
Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	2717/2860	95%	Jumlah keseluruhan bilangan PO yang diproses adalah sebanyak 2860
Memproses pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja	87/87	100%	Nilai aset yang dilupuskan berjumlah RM1.242juta



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Keputusan ePKP (Permohonan Khidmat Pembangunan) atas talian dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja	147/153	96%	6 gagal (4%)
Projek diserahkan kepada Pusat Tanggungjawab (PTJ) selewat-lewatnya 30 hari selepas projek siap	2/2	100%	
Keputusan permohonan ruang diperolehi selewat-lewatnya dalam tempoh 90 hari	0	0	Tiada permohonan



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	SASARAN (%)
Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran.		95.0%	95%
Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran		86.2%	90%
Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit.		93.5%	90%
Memastikan pelanggan menerima ubat tidak melebihi 20 minit selepas preskripsi dikeluarkan dalam sistem e-Klinik		99.2%	95%
Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama		100%	100%
Memastikan penyerahan pengimejan radiologi (filem x-ray) tidak melebihi 20 minit untuk setiap permohonan.		95.1%	95%
Memastikan masa menunggu untuk dilayan di Bilik Rawatan tidak melebihi 20 minit setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan		96.7%	95%



### LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

Memastikan temujanji rawatan fisioterapi dilaksanakan dalam masa tiga (3) hari bekerja setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan		100.0%	95%
Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan		100%	100%
Memastikan bayaran yang diterima di kaunter bayaran selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan		100%	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR

KENYATAAN PP		FEB		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
Memberi perkhidmatan pemeriksaan pengimejan yang berkualiti, beretika, selamat dan bertanggungjawab	MRI	16/16	100%	
	US	13/13		
	CT	7/7		
Memastikan setiap pesakit mendapat maklumat pemeriksaan pengimejan dengan jelas dan tepat selewat-lewatnya satu (1) hari sebelum pemeriksaan dijalankan.	MRI	16/16	100%	
	US	13/13		
	CT	7/7		
Memastikan setiap pesakit menerima resit bayaran	MRI	7	20%	Pelanggan yang menggunakan surat jaminan (GL) tidak diberikan resit bayaran
	US	2	5.70%	
	CT	3	8.50%	
Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	MRI	16/16	100%	
	US	13/13		
	CT	7/7		



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memastikan program kesedaran dan pendidikan kanser dibuat kepada golongan sasaran sekurang-kurangnya sebulan sekali.	2/26	7.69%	Jan & Feb = 15.38%
Edaran bahan penerbitan kanser dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah borang diterima.	6/6	100%	
Memastikan laporan pemeriksaan Ultrasound setiap pesakit diserahkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	4/4	100%	





**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Pengajaran a. Jadual waktu pengajaran kursus boleh diperolehi pada minggu ke-12 semester sebelum b. Penilaian pengajaran oleh pelajar diambil maklum oleh CALC	N/A	N/A	Hanya boleh diukur pada bulan Mei / November 2018
Memastikan staf/pelanggan yang ingin membuat temujanji atau perjumpaan dengan Pengarah dan Timbalan Pengarah akan mendapat maklum balas berhubung perkara tersebut selewat-lewatnya dua (2) hari bekerja	7/7	100%	
Perkhidmatan profesional memberi maklum balas kepada pemohon khidmat profesional yang ditawarkan oleh CALC dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	6/6	100%	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018

PUSAT PEMBANGUNAN DAN MAKLUMAT KOMUNIKASI

KENYATAAN PP		FEB		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
Memastikan sistem rangkaian, sistem utama universiti dan sistem e-mel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun	Sistem Utama	5	99.86%	e-IHRAM: 100 SAGA: 100 LMS: 100 SMP: 99.31 Emel: 100
	Sistem Emel			
Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun		4	100%	Tiada down time pada capaian jalur lebar UPM i) MyREN ii) TT.COM (ASTB) iii) TT.COM (TPM) iv) MAXIS
Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam		1	100%	Terdapat satu (1) insiden keselamatan ICT
Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat dua (2) kali setahun ke atas peralatan ICT		77	100%	Penyelenggaraan adalah mengikut jadual
Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan item berikut:	Dua (2) jam bagi sistem rangkaian	1497	97.20%	Memenuhi kepuasan pelanggan
	Lima (5) jam bagi sistem utama universiti			



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

	Dua (2) hari bagi peralatan ICT			
--	--	--	--	--



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**BAHAGIAN KESELAMATAN**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Masa diambil untuk mengeluarkan pelekat kenderaan tidak melebihi 10 minit.	523/523	100%	
Masa diambil untuk mengeluarkan pas pekerja tiga (3) hari bekerja	14/14	100%	
Masa diambil untuk mengeluarkan kad kampus tiga (3) hari bekerja	24/24	100%	
Masa diambil untuk memproses notis saman yang diterima tidak melebihi 10 minit	32/32	100%	
Proses penyediaan papan tanda dalam tempoh tiga (3) hari.	47/47	100%	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI**

KENYATAAN PP		FEB		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
TPU akan memberi sokongan pengajaran dan penyelidikan dalam bidang pertanian dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5		N/A	N/A	
TPU akan memberikan perkhidmatan (hiasan, bukit ekspo, dan aktiviti menunggang kuda) dengan pencapaian analisis kepuasan pelanggan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.	Hiasan	0	0	TPU akan memastikan kualiti perkhidmatan di Bukit Ekspo diperbaiki
	Bukit Ekspo	7	4.38	
	Menunggang Kuda	4	5	
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.		5	3.98	TPU akan memastikan kualiti perkhidmatan di Putramart diperbaiki
TPU akan memberikan sokongan penyajaran Amalan Ladang dengan nisbah tenaga pengajar dan pelajar 1:12		N/A	N/A	
TPU akan memberikan 100% sokongan penyelidikan dalam bidang pertanian sebagaimana yang telah dipersetujui bersama.		N/A	N/A	



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI FEBRUARI 2018**

**PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG**

KENYATAAN PP	FEB		JUSTIFIKASI
	BILANGAN	PERATUS	
Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dari Pusat Tanggungjawab bagi isu undang-undang yang dirujuk	15/15	100%	Terdapat satu (1) penasihat yang masih belum dikeluarkan dan masih dalam tempoh semakan
Memberikan taklimat undang-undang kepada pegawai yang terlibat dalam pentadbiran, penyediaan dan penyeliaan kontrak perkhidmatan sekurang-kurangnya sekali setahun	N/A	N/A	
Menyemak dan memberi maklum balas kepada draf dokumen perundangan seperti memorandum persefahaman, perjanjian, surat niat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap	65/65	100%	