LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

PERKHIDMATAN AKADEMIK

- Memaparkan **maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester sebelumnya.**

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN
		November
Muat naik paparan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	Jadual Waktu Kuliah Sem 2 Sesi 2015/16 Muat naik pada 30 November 2015 (minggu ke-12 semester sebelumnya)	1

- Memaparkan **maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester semasa**.

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN
		November
Muat naik paparan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa	Jadual Waktu Peperiksaan Sem 1 Sesi 2015/16 Muat naik pada 30 November 2015 (minggu ke-12 semester semasa)	1

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Mengeluarkan **keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari** selepas disahkan oleh Senat UPM.

Pencapaian

Sem 1 Sesi 2015/2016

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN (SEM 1 SESI 2015/16)	JUMLAH KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER DALAM SMP	JUMLAH KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR SEMESTER DALAM SMP SELEWAT-LEWATNYA SATU (1) HARI SELEPAS DISAHKAN OLEH SENAT UPM
Mesyuarat Senat	November	Bacelor : - Diploma : 1,566 Persediaan Diploma : 65	
	12/11		
Umum keputusan kepada pelajar	November		
	13/11		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

- Memproses **bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

  Pencapaian

JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES	JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEH UNTUK PERMOHONAN SEGERA DIPROSES DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA
1	1	100%

- 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	PERATUSAN BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
171	171	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Mengendali **pendaftaran / permasalahan keahlian** dalam tempoh **30 minit**.

  Pencapaian

JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI	JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT	PERATUSAN PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALI DALAM TEMPOH 30 MINIT
785	785	100%

- **Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna** dalam tempoh **1 hari bekerja.**

  Pencapaian

JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA	JUMLAH PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA	PERATUSAN PENYUSUNAN SEMULA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH 1 HARI BEKERJA
7,510	7,510	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- 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	PERATUSAN KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN
13	13	100%

- Menyediakan **hasil penelitian maklumat** dalam tempoh **5 hari bekerja.**

  Pencapaian

JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA	JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA	PERATUSAN HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH 5 HARI BEKERJA
3	3	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Memberi **maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan** dalam tempoh **2 hari bekerja.**

Pencapaian

JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA	JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA	PERATUSAN MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH 2 HARI BEKERJA
108	108	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

PERKHIDMATAN PEJABAT BURSAR

- Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan mesra pelanggan

Pencapaian

JUMLAH RESPONDEN YANG MENJAWAB SOALAN BERKAITAN MESRA PELANGGAN DALAM KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BURSAR	JUMLAH RESPONDEN MEMILIH SKALA 4 & 5 BAGI SOALAN BERKAITAN MESRA PELANGGAN DALAM KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BURSAR	PERATUSAN RESPONDEN MEMILIH SKALA 4 & 5 BAGI SOALAN BERKAITAN MESRA PELANGGAN DALAM KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BURSAR
511	460	91%

- Peruntukan boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa

Pencapaian

BILANGAN PERUNTUKAN YANG BOLEH DIBELANJAKAN SELEPAS 14 HARI BEKERJA DARIPADA TARIKH KELULUSAN PIHAK BERKUASA	BILANGAN PERUNTUKAN YANG BOLEH DIBELANJAKAN SELEPAS 14 HARI BEKERJA DARIPADA TARIKH KELULUSAN PIHAK BERKUASA	PERATUSAN PERUNTUKAN YANG BOLEH DIBELANJAKAN SELEPAS 14 HARI BEKERJA DARIPADA TARIKH KELULUSAN PIHAK BERKUASA
N/A	N/A	N/A Agihan telah diagihkan sepenuhnya kepada PTJ pada April 2015

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab

Pencapaian

MELAPORKAN PRESTASI PERBELANJAAN KEPADA PUSAT TANGGUNGJAWAB	MELAPORKAN PRESTASI PERBELANJAAN SETIAP SUKU TAHUN KEPADA PUSAT TANGGUNGJAWAB	PERATUSAN PELAPORAN PRESTASI PERBELANJAAN SETIAP SUKU TAHUN KEPADA PUSAT TANGGUNGJAWAB
N/A	N/A	N/A Tiada laporan dibentangkan bagi November 2015. Laporan dibentangkan mengikut suku tahun

- Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja

Pencapaian

BILANGAN BAYARAN PINJAMAN DAN BIASISWA KEPADA PELAJAR	BILANGAN BAYARAN PINJAMAN DAN BIASISWA KEPADA PELAJAR DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	PERATUSAN BAYARAN PINJAMAN DAN BIASISWA KEPADA PELAJAR DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA
972	972	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari

Pencapaian

BILANGAN BAYARAN SEMUA TUNTUTAN STAF DAN PEMBEKAL	BILANGAN BAYARAN SEMUA TUNTUTAN STAF DAN PEMBEKAL DALAM TEMPOH 14 HARI	PERATUSAN BAYARAN SEMUA TUNTUTAN STAF DAN PEMBEKAL DALAM TEMPOH 14 HARI
7,174	35, 566,492.83	-

- Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja

Pencapaian

BILANGAN PENDAFTARAN PEMBEKAL	BILANGAN PENDAFTARAN PEMBEKAL DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA	PERATUSAN PENDAFTARAN PEMBEKAL DALAM TEMPOH 3 HARI BEKERJA
88	88	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Menyediakan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja

Pencapaian

BILANGAN PESANAN BELIAN	BILANGAN PESANAN BELIAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA	PERATUSAN PESANAN BELIAN DALAM TEMPOH 7 HARI BEKERJA
2,307	2,264	98.1%

- Memproses pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja

Pencapaian

BILANGAN PELUPUSAN ASET	BILANGAN PELUPUSAN ASET DALAM TEMPOH 25 HARI BEKERJA	PERATUSAN PELUPUSAN ASET DALAM TEMPOH 25 HARI BEKERJA
4	4	100%

- Memberi latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun

Pencapaian

BILANGAN LATIHAN PENGURUSAN ASET KEPADA PEGAWAI ASET PTJ	BILANGAN LATIHAN PENGURUSAN ASET KEPADA PEGAWAI ASET PTJ SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) KALI SETAHUN	PERATUSAN LATIHAN PENGURUSAN ASET KEPADA PEGAWAI ASET PTJ SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) KALI SETAHUN
1	7	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

- **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	PERATUSAN CALON YANG BERJAYA MENDAPAT SURAT TAWARAN DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
30	30	100%

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

  Pencapaian

JUMLAH KENAIKAN PANGKAT	JUMLAH STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT	PERATUSAN STAF YANG BERJAYA MENDAPAT PEMAKLUMAN KENAIKAN PANGKAT DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
18	18	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Mengeluarkan **keputusan Program Transformasi 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	PERATUSAN KEPUTUSAN PROGRAM TRANSFORMASI MINDA KEPADA PESERTA DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
Tiada		

- 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	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN CUTI BELAJAR KEPADA CALON SELEWAT-LEWATNYA 14 HARI BEKERJA
Tiada		

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **10 hari bekerja bagi permohonan dalam 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	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 10 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN DALAM NEGARA
3	3	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **20 hari bekerja bagi permohonan luar negara** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA	PERATUSAN KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN LATIHAN SELEWAT-LEWATNYA 20 HARI BEKERJA BAGI PERMOHONAN LUAR NEGARA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2015

- 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 DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUSAN SURAT PENGESAHAN DALAM PERKHIDMATAN DIKELUARKAN KEPADA STAF SELEWAT-LEWATNYA DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA
8	8	100%

- Memastikan **status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00)** 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 RM1000.00) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUSAN STATUS PERMOHONAN TUNTUTAN RAWATAN PERUBATAN (BAWAH RM1000.00) DIMAKLUMKAN KEPADA PEMOHON DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA
79	79	100%