



**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENERAJU	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1.	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	U-Respons Nur Hazwani	58%	Melebihi dua (2) hari bekerja
		Media Sosial Fatimah	100%	-
2.	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa Shahriah	100%	-
		Tempatan Adib	100%	-
3.	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur (Buletin Putra / Facebook)	Norzaina Zarina	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	Norzaina	100%	-

	diterima dari penganjur			
5.	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis	Khairul Anuar	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 adhock media oleh PTJ/ pengurusan/ CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan borang 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	Hanisah	100%	-
7.	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)	Hazlina	66.6% (4 Ranking)	(2 Ranking) Keputusan

	dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja		QSURA QSWUR QS Top 50 under 50 QS Ranking by subject	Greenmetric dan Best Global Ranking masih belum keluar
--	------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------