



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2018

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | STATUS PENCAPAIAN | | JUSTIFIKASI | |
|-----|--|----------------------------------|---------|-------------|---|
| | | BILANGAN | PERATUS | | |
| 1 | Memastikan setiap maklum balas melalui sistem / media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja | Media Sosial | 71/71 | 100% | Maklum balas ditukar dari PTJ lain ke CoSComm dan tidak menerima notifikasi dari sistem |
| | | Sistem U-Respons | 2/3 | 66.66% | |
| 2 | Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja | Antarabangsa | 21/21 | 100% | |
| | | Tempatan | 8/8 | 100% | |
| 3 | Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur | Buletin | 166/166 | 100% | |
| | | Facebook | 112/112 | 100% | |
| 4 | Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / <i>backdrop</i> / bunting dijawab selewat-selewatnya tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur | Inaugural | 0 | 100% | |
| | | Semakan Info | 4/4 | | |
| | | Semakan Buletin | 1/1 | | |
| | | Semakan Bahan Majlis / Publisiti | 8/8 | | |
| | | Semakan Ucapan Tahniah | 0 | | |
| | | Semakan Protokol | 0 | | |



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2018

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | STATUS PENCAPAIAN | | JUSTIFIKASI |
|-----|--|-------------------|------------|------------------------------|
| | | BILANGAN | PERATUS | |
| 5 | Memastikan surat jemputan media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis | | 1/3 66% | Maklumat yang diterima lewat |
| 6 | Memastikan Laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | | 0 0 | |
| 7 | Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja | | 0 0 | |