



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI	
		BILANGAN	PERATUS		
1	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja		0	0	
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa	14/14	100%	
		Tempatan	3/3	100%	
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	Buletin	96/96	100%	
		Facebook	318/318	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		100%	
		Semakan Info			
		Semakan Buletin			
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti			
		Semakan Ucapan Tahniah			
		Semakan Protokol			
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti		5/11	55%	Maklumat yang diterima perlu



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
	aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis			diselaraskan kerana Konvokesyen
6	Memastikan Laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	1/1	100%	Bengkel empat (4) kali setahun
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)</i> dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	4/4	100%	<ol style="list-style-type: none"> 1. QS WUR by Subject 2018 (FB, IG) 2. THE Asia University Ranking 2018 (tiada hebahan awam dibuat untuk mengelakkan kekeliruan dengan pencapaian QS AUR) 3. Best Global Report for Agriculture & Sciences (menggunkan hebahan seperti tahun lepas disebabkan keputusan ranking yang sama)