



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	19/19	100%	
		Tempatan	8/8	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	51/51	100%	
		Facebook		100%	
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembedulan) 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		6/9	66.6%	Maklumat yang diterima lewat



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 2018

	aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis				
6	Memastikan Laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja		0	0	Bengkel empat (4) kali setahun
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja		1/1	100%	Pencapaian US New & World Report: Best Global University Ranking adalah sama seperti tahun lepas. Mengekalkan hebahan dalam laman web.