



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 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	13/13	100%	
		Tempatan	1/1	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	23/23	100%	
		Facebook		100%	
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembedulan) semakan buku program / teks jurucara / <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		4/6	66.6%	Lewat mendapat pengesahan



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2018**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
	aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis			maklumat
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 (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)</i> dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	5	83.3%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. THE Ranking dikeluarkan dari senarai mulai Januari 2019 untuk mengelakkan kekeliruan antara Ranking THE dan QS.</li> <li>2. Best Global Report for Agriculture &amp; Sciences (menggunakan hebahan seperti tahun lepas disebabkan keputusan ranking yang sama)</li> </ol>