



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2019

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | STATUS PENCAPAIAN | | JUSTIFIKASI |
|-----|--|----------------------------------|---------------|---------------------|
| | | BILANGAN | PERATUS | |
| 1 | Memastikan setiap maklum balas melalui sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja | | 1/1 100% | |
| 2 | Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja | Antarabangsa | 5/5 100% | |
| | | 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 | 64/64 100% | |
| | | Facebook | 9/9 100% | |
| 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 | 1/1 | 100% |
| | | Semakan Info | 4/4 | |
| | | Semakan Buletin | 15/15 | |
| | | Semakan Bahan Majlis / Publisiti | 7/7 | |
| | | Semakan Ucapan Tahniah | 1/1 | |
| | | Semakan Protokol | 2/2 | |
| 5 | Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti | | 3/5 60% | Kelewatan informasi |



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2019

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | STATUS PENCAPAIAN | | JUSTIFIKASI |
|-----|--|-------------------|---------|--------------------------------|
| | | BILANGAN | PERATUS | |
| | 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% | |