



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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		3/10	30%	Operator terlepas pandang dan dalam masa yang sama perlu menyelesaikan tugas yang lain
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja	Antarabangsa	8/8	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	130/130	100%	
		Facebook		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	15/15		
		Semakan Buletin	19/19		
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti	24/24		
		Semakan Ucapan Tahniah	0		
		Semakan Protokol	1/1		
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti			100%	



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 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 (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)</i> dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	