



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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		0	0	Tiada maklum balas yang diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja	Antarabangsa	9/9	100%	
		Tempatan	4/4	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	95/95	100%	
		Facebook	19/19	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	11/11		
		Semakan Buletin	19/19		
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti	21/21		
		Semakan Ucapan Tahniah	4/4		
		Semakan Protokol	4/4		
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti		7/9	78%	Kelewatan informasi



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER 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	Tiada hebahan