



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	FEB		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 dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	7/7	100%	Dalam Negara - 4/4 Luar Negara - 3/3
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	69/69	100%	Buletin - 58/58 Facebook - 11/11
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / bunting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	37/37	100%	Inaugural - 3 Semakan Info - 11 Semakan Buletin - 20 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 3 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol - 0
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	0/1	0%	Kelewatan informasi
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	0	Sukuan kedua pada Mei 2020



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI 2020

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	FEB		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	2/2	100%	1. QS WUR by Subject 2. QS World University Rankings 3. QS Asia University Rankings 4. QS Top 50 under 50 5. THE Asia Univeristy Ranking 6. THE Impact Rankings 7. THE Emerging Economies Rankings 8. Best Global Universities Ranking 9. SETARA19