



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2020**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0/2	0%	Maklum balas tidak dapat ditukar ke PTJ kerana nama baharu PTJ tidak didaftarkan di dalam Sistem U-Respons. Telah maklum kepada pihak iDEC (SPICT), Operator terpaksa menjawab bagi pihak PTJ.
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	0	0	Dalam Negara - 0 Luar Negara - 0 i. Tiada pelawat dalam negara kerana COVID-19 ii. PKP, pelawat antarabangsa tidak dibenarkan memasuki Malaysia
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	60/60	100%	PKPB / PKPP Buletin - 54/54 Facebook - 6/6
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	19/19	100%	Inaugural - 0 Semakan Info - 19 Semakan Buletin - 0 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 0 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol - 0



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JUN 2020**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	0	0	Masih dalam tempoh PKP & PKPP
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	0	Sukuan ketiga pada Julai 2020
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	3/3	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