



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SEPTEMBER		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 dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	1/1	100	Dalam Negara - 0 Luar Negara - 1  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	114/114	100%	Buletin - 98/98 Facebook - 16/16
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	50/50	100%	Inaugural - 0 Semakan Info - 24 Semakan Buletin - 18 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 4 Semakan Ucapan Tahniah - 0 Semakan Protokol - 4
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	0	0	Tiada permohonan



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

<b>BIL</b>	<b>KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>SEPTEMBER</b>		<b>JUSTIFIKASI</b>
		<b>BILANGAN</b>	<b>PERATUS</b>	
<b>6</b>	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	0	0	Q2 & Q3 akan digabungkan pada bulan Oktober 2020
<b>7</b>	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	Tiada hebahan ranking bagi bulan September