



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	OKTOBER		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	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	87/87	100%	Buletin - 77/77 Facebook - 10/10
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	61/61	100%	Inaugural - 1 Semakan Info - 35 Semakan Buletin - 19 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 6 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	0	Tiada permohonan



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	OKTOBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	3	75%	Bengkel Q2 & Q3 digabungkan kerana PKPP & PKPB
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	Tiada hebahan ranking bagi bulan Oktober