



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2022**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	1/1	100%	Tiada maklum balas diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja	2/2	100%	Dalam Negara: 2 Luar Negara: 0
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur/ penyampai maklumat	103/103	100%	Buletin: 90 Facebook: 13
4	Memberi maklum balas (komen, pindaan atau pembedulan) semakan buku program/ teks juruacara/ <i>backdrop</i> / bunting dijawab selewat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	142/142	100%	Inaugural: 1 Info: 31 Buletin: 90 Semakan Bahan Majlis/ Publisiti: 14 Semakan Ucapan Tahniah: 0 Semakan Protokol: 6
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	8/8	100%	Mengikut masa yang ditetapkan



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2022**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	1/1	100%	Bengkel KPI Q4 telah diadakan pada 18 Mac 2022
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, Greenmetric, <i>Best Global Ranking</i>) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	Tiada keputusan <i>ranking</i> dikeluarkan pada bulan Mac 2022
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	84/95	88%	Rakaman Gambar: 51/59 (Terdapat 8 permohonan kurang 3 hari bekerja kerana permohonan <i>last minute</i> sebelum program atau aktiviti berlangsung) Rakaman Video:33/36 (Terdapat 3 permohonan yang kurang 3 hari bekerja kerana permohonan <i>last minute</i> sebelum program atau aktiviti berlangsung)
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan Lambang Korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap	3/3	100%	Mengikut masa yang ditetapkan