



PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2023

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	APRIL		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	Tiada maklum balas diterima
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	0	-	Dalam Negara – 0 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	34	100%	Buletin – 32 Facebook – 2
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	86	100%	Inaugural – 0 Semakan Info – 43 Semakan Buletin – 32 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 5 Semakan Ucapan Tahniah - 1 Semakan Protokol – 5
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	4	100%	Mengikut masa yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	N/A	-	Penetapan KPI UPM telah diluluskan oleh JPU pada 17 Mac 2023 dalam minit JPU 861.02(a). Walaubagaimanapun, terdapat mesyuarat lanjut bagi membincangkan KPI Bursar yang telah dibincangkan dalam Mesyuarat JPU ke-866 tetapi



PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2023

				belum disahkan. Oleh itu, laporan pencapaian KPI UPM Q1 2023 masih belum dilaporkan dan hanya akan dilaporkan dan dibentangkan semasa Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Q1 dan Q2 2023 yang akan diadakan pada 20 Julai 2023.
--	--	--	--	--



**PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT
PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN APRIL 2023**

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	APRIL		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	-	Tiada keputusan ranking diumumkan pada bulan April 2023.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	88	100%	Rakaman Gambar - 66 Rakaman Video- 22
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	3	100	Mengikut masa yang ditetapkan