



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

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	-	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	1	-	Dalam Negara – 0 Luar Negara – 1
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	47	100%	Buletin – 46 Facebook – 1
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	140	100%	Inaugural – 2 Semakan Info – 67 Semakan Buletin – 46 Semakan Bahan Majlis / Publisiti - 3 Semakan Ucapan Tahniah - 11 Semakan Protokol – 11
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis	3	100%	Mengikut masa yang ditetapkan
6	Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh lima (5) hari bekerja	1	-	Bengkel KPI Q3 2023 telah diadakan pada 24 Oktober 2023. Edaran Laporan KPI ke PTJ telah dibuat pada 25 Oktober 2023.



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

BIL	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	OKTOBER		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
7	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	-	-	Keputusan THE World University Rankings by Subject 2023 telah diumumkan pada 26 Oktober 2023. Tiada hebahan umum dilaksanakan. Hanya Hebahan maklumat kepada Dekan Fakulti bagi subjek yang terlibat sahaja.
8	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	150	100%	Rakaman Gambar - 116 Rakaman Video- 34
9	Memastikan memberi maklum balas permohonan penggunaan lambang korporat bersama agensi luar dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap.	2	100	Mengikut masa yang ditetapkan