



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PRASISWAZAH

- Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN					
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN
Muat naik paparan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	Paparan jadual waktu kuliah mengikut masa yang ditetapkan (1/1x100=100%) seperti berikut: <u>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2017/18</u> Muat naik pada 5 Mei 2017 (minggu ke-11 semester sebelumnya)	-	-	-	-	1	-

- Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	JUMLAH PAPARAN					
		JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN
Muat naik paparan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	Paparan jadual waktu peperiksaan mengikut masa yang ditetapkan (1/1x100=100%) seperti berikut: <u>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2016/17</u> Muat naik pada 5 Mei 2017 (minggu ke-11 semester semasa)	-	-	-	-	1	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM

Pencapaian

Sesi 2016/17 (Sem 1,2 & 3)

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN SESI 2016/17 (SEM 1, 2 & 3)					
Keputusan peperiksaan akhir dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan empat (4) kali (Januari hingga Jun 2017) seperti berikut: (4/4x100=100%)						
Mesyuarat Senat	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN
		7/2	9/3		8/5	8/6
Umum keputusan kepada pelajar	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN
		8/2	10/3		9/5	9/6

- Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran pos sebelum Majlis Konvokesyen

Pencapaian

PERKARA	TEMPOH DITETAPKAN	TARIKH PELAKSANAAN	TEMPOH PELAKSANAAN
AKAN DILAPORKAN SELEPAS PELAKSANAAN MAJLIS KONVOKESYEN			



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PASCASISWAZAH

- Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	DALAM TEMPOH 60 HARI	MELEBIHI TEMPOH 60 HARI	PENCAPAIAN
3126	3102	24	99.3%

- Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
1231 pelajar	100%

- Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
302 pelajar	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
302 pelajar	100%

- Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
100 pelajar	100%

- Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
15 pelajar	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF / GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN GRF	JUMLAH PERMOHONAN GRA
636 pelajar	35 pelajar

- Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan

Pencapaian

JUSTIFIKASI
Proses berkenaan hanya berlaku dua (2) kali setahun iaitu pada: Semester Pertama : Disember Semester Kedua : Julai



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan

Pencapaian

JUMLAH PELAJAR YANG MENGHANTAR TESIS BAGI TUJUAN PEPERIKSAAN AKAN DIMAKLUMKAN TARIKH SEBENAR VIVA VOCE DALAM TEMPOH TIGA (3) BULAN SELEPAS PENYERAHAN TESIS	PENCAPAIAN
470 daripada 641 pelajar	73.3%

- Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
13 pelajar	100%

- Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	PENCAPAIAN
989 pelajar	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

- Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN (JUN)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN GERAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
38	38	100%	-

- Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima

Pencapaian

JUMLAH SURAT TAWARAN GERAN (JUN)	JUMLAH SURAT TAWARAN GERAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	PERATUS SURAT TAWARAN GERAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
38	38	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar / persidangan / bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SKBL

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL) (JUN)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL) DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENGHADIRI SEMINAR / PERSIDANGAN / BENGKEL / LAWATAN LUAR NEGARA (SKBL) DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
12	12	100%	-

- Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI)

Pencapaian

JUMLAH SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK (JUN)	JUMLAH SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	PERATUS SURAT PERAKUAN PERMOHONAN PERLINDUNGAN HARTA INTELEK DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
10	10	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN (JUN)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN UNTUK MENYERTAI PAMERAN PERTANDINGAN PENYELIDIKAN DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
11 (Pameran ITEX 2017 pada 11-13/5/2017)	11 (Tutup : 24/3/2017 Keputusan : 10/4/2017)	100%	-

- Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan *ethical clearance* dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i> (JUN)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i> DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN KELULUSAN <i>ETHICAL CLEARANCE</i> DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
6	6	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT ALUMNI

- Menyalurkan maklumat terkini universiti dan aktiviti Pusat Alumni melalui *e-bulletin* di laman sesawang Pusat Alumni UPM sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM

Pencapaian

PERKARA	STATUS PENCAPAIAN				JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
	BULAN	JUMLAH MAKLUMAT TERKINI / AKTIVITI	JUMLAH MAKLUMAT TERKINI / AKTIVITI DALAM PAPARAN E- BULLETIN	PERATUS PENCAPAIAN	
Maklumat terkini universiti dan aktiviti Pusat Alumni melalui <i>e-bulletin</i> di laman sesawang Pusat Alumni sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM	JUN	1	1		-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN KESELAMATAN

- Masa diambil untuk mengeluarkan pelekat kenderaan tidak melebihi 10 minit

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Masa diambil untuk mengeluarkan pas pekerja tiga (3) hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Masa diambil untuk mengeluarkan kad kampus tiga (3) hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Masa yang diambil untuk memproses notis saman yang diterima tidak melebihi 10 minit

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Proses penyediaan dan pemasangan papan tanda dalam tempoh tiga (3) hari

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN PENTADBIRAN, PEJABAT NAIB CANSOLOR

- Mengeluarkan surat pelantikan jawatan pentadbiran (jawatan utama) UPM dalam tempoh 14 hari sebelum tamat sesuatu jawatan

Pencapaian

JUMLAH SURAT YANG DIKELUARKAN	JUMLAH SURAT YANG DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 14 HARI SEBELUM TAMAT SESUATU JAWATAN	PERATUS SURAT YANG DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 14 HARI SEBELUM TAMAT SESUATU JAWATAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
58	31	53.49%	Surat dari PTJ lewat / Pertimbangan Semula / Kelulusan NC

- Mengedarkan Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari dari tarikh minit disahkan

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN JAWATANKUASA PENGURUSAN UNIVERSITI DIEDARKAN	JUMLAH KEPUTUSAN JAWATANKUASA PENGURUSAN UNIVERSITI DIEDARKAN DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI DARI TARIKH MINIT DISAHKAN	PERATUS KEPUTUSAN JAWATANKUASA PENGURUSAN UNIVERSITI DIEDARKAN DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI DARI TARIKH MINIT DISAHKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
340	326	96%	Cuti peristiwa (Eidul Fitri)



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh dua (2) minggu untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima)

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (TIDAK RASMI)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (TIDAK RASMI) DALAM TEMPOH DUA (2) MINGGUI DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (TIDAK RASMI) DALAM TEMPOH DUA (2) MINGGUI DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
603	556	92%	Ketua PTJ lewat mengambil tindakan

- Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh enam (6) minggu untuk permohonan RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima)

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (RASMI)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (RASMI) DALAM TEMPOH ENAM (6) MINGGUI DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN KE LUAR NEGARA (RASMI) DALAM TEMPOH ENAM (6) MINGGUI DARI TARIKH PERMOHONAN LENGKAP	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
377	376	99.73%	Ketua PTJ lewat mengambil tindakan



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN & KEBOLEHPASARAN GRADUAN (CEM)

- Menjalinkan kerjasama dengan 100 syarikat / industri yang menyediakan peluang kerjaya kepada pelajar

Pencapaian

PERKARA	STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Kerjasama dengan syarikat / industri yang menyediakan peluang kerjaya kepada pelajar	JUN	Jumlah: 92 syarikat / industri Jalinan kerjasama dengan 100 syarikat / industri adalah daripada Januari hingga Disember 2017
	5	



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (iDEC)

- Memastikan sistem rangkaian, sistem utama universiti dan sistem e-mel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95 peratus dalam tempoh setahun

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Sistem Utama: 99.91% Q1: 99.83% Q2: 99.99% Sistem E-mel: 100% Q1: 100% Q2: 100%	-

- Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95 peratus terjamin dalam tempoh setahun

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100% Q1: 100% Q2: 100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memastikan sebarang insiden ICT diselesaikan dalam tempoh 72 jam

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Memastikan penyelenggaraan berkala dibuat dua (2) kali setahun ke atas peralatan ICT

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Memastikan pemulihan sistem ICT secara dalaman mengikut tempoh yang ditetapkan berdasarkan sumber yang berada di bawah kawalan bagi item berikut:- 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti dan 2 hari bagi peralatan ICT

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
93.75% Q1: 95.1% Q2: 92.4%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

KOLEJ KEDIAMAN

- Aduan kerosakan kecil akan diambil tindakan dalam tempoh masa dua (2) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH ADUAN	JUMLAH ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	PERATUS ADUAN SELESAI DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPI
442	419	94.80%	<p>5.20% atau 23 aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh dua (2) hari bekerja disebabkan kerana:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kolej Mohamad Rashid (12 daripada 12 aduan) Kerja pembaikan dilaksanakan oleh pihak UPMCS dan kesemua aduan kerosakan kecil tidak mencapai tempoh masa dua (2) hari bekerja b) Kolej Pendeta Za'ba (4 daripada 14 aduan) Staf kolej yang menjalankan kerja pembaikan terlibat dengan sukan MAKSAK untuk negeri Selangor dari 18-22 Mei 2017 c) Kolej Empat Belas (7 daripada 40 aduan) Kerja pembaikan dilaksanakan oleh pihak PJSD dan pihak PJSD terpaksa membuat pembelian bagi alat ganti yang rosak



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD

- Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh lima (5) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES (JUN)	JUMLAH BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	PERATUS BAHAN PERPUSTAKAAN YANG DIPEROLEHI UNTUK PEMOHONAN SEGERA DIRPOSES DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	0%	-

- Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES (JUN)	JUMLAH BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	PERATUS BAHAN TERBITAN BERSIRI KELUARAN TERKINI YANG DIPROSES DALAM TEMPOH 10 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
3	3	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Mengendali pendaftaran / permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit

Pencapaian

JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN (JUN)	JUMLAH PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN DALAM TEMPOH 30 MINIT	PERATUS PENDAFTARAN / PERMASALAHAN KEAHLIAN YANG DIKENDALIKAN DALAM TEMPOH 30 MINIT	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
212	212	100%	-

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh sehari (1) bekerja

Pencapaian

JUMLAH PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA (JUN)	JUMLAH PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA	PERATUS PENYUSUNAN SEMUA BUKU YANG DIPULANGKAN PENGGUNA DALAM TEMPOH SATU (1) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
4653	4653	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Melaksanakan Kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan

Pencapaian

JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA (JUN)	JUMLAH KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	PERATUS KELAS PROGRAM LITERASI MAKLUMAT DILAKSANA MENGIKUT MASA YANG DITETAPKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-

- Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh lima (5) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA (JUN)	JUMLAH HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	PERATUS HASIL PENELITIAN MAKLUMAT YANG DISEDIA DALAM TEMPOH LIMA (5) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memberi maklum balas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh dua (2) hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA (JUN)	JUMLAH MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	PERATUS MAKLUM BALAS PERTANYAAN RUJUKAN PENYELIDIKAN DISEDIA DALAM TEMPOH DUA (2) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
169	169	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT ISLAM

- Menganjurkan sekurang-kurangnya 20 program keagamaan, kerohanian dan pengimarah masjid dalam setahun

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai	-

- Memberi maklum balas dalam tempoh dua (2) hari bekerja terhadap sebarang aduan pelanggan

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tiada sebarang aduan pelanggan diterima	-

- Memberi maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja terhadap permohonan prasarana dan peralatan Pusat Islam Universiti

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memastikan permohonan khidmat bacaan doa rasmi, bacaan yasin dan tahlil serta tazkirah diluluskan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR

- Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja

Pencapaian

JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN AKTIVITI PELAJAR (JUN)	JUMLAH KEPUTUSAN PERMOHONAN AKTIVITI PELAJAR (KERTAS KERJA YANG LENGKAP) DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA SELEPAS PEMBENTANGAN KERTAS KERJA	PERATUS KEPUTUSAN PERMOHONAN AKTIVITI PELAJAR (KERTAS KERJA YANG LENGKAP) DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA SELEPAS PEMBENTANGAN KERTAS KERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1	1	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)

- Menjalankan latihan ICRIS kepada pegawai akademik / UPM sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun

Pencapaian

JUMLAH LATIHAN YANG DIJALANKAN	JUMLAH LATIHAN YANG DIJALANKAN DALAM TEMPOH SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) KALI SETAHUN	PERATUS LATIHAN YANG DIJALANKAN DALAM TEMPOH SEKURANG-KURANGNYA DUA (2) KALI SETAHUN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
1	1	50%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI (TPU)

- TPU akan memberi sokongan pengajaran dan penyelidikan dalam bidang pertanian dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai Sokongan Pengajaran : 4.67 Sokongan Penyelidikan : 4.55	-

- TPU akan memberikan perkhidmatan (hiasan, Bukit Ekspo dan aktiviti menunggang kuda) dengan pencapaian analisis kepuasan pelanggan tidak kurang dari skala 4 daripada 5

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai Hiasan : 4.71 Bukit Ekspo : 4.11 Menunggang kuda : 4.68	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- TPU akan memastikan kualiti hasil pertanian yang dijual adalah memenuhi keperluan pelanggan dan persekitaran Pusat Jualan dalam keadaan selesa dan bersih dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai : 92%	-

- TPU akan memberikan sokongan pengajaran Amalan Ladang dengan nisbah tenaga pengajar dan pelajar 1:12

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai : 100%	-

- TPU akan memberikan 100% sokongan penyelidikan dalam bidang pertanian sebagaimana yang telah dipersetujui bersama

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
Tercapai : 100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI (UCTC)

- Memproses permohonan latihan / program komuniti / industri dalam tempoh 14 hari waktu bekerja selepas menerima permohonan lengkap

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN YANG DITERIMA UNTUK DIPROSES	JUMLAH PERMOHONAN YANG DIPROSES TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUS PERMOHONAN YANG DIPROSES TEMPOH 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
15	15	100%	-

- Memaklumkan kepada pelanggan tentang perancangan dan pelaksanaan latihan / program komuniti / industri sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum latihan / program komuniti / industri

Pencapaian

JUMLAH MAKLUMAN PERANCANGAN DAN PELAKSANAAN LATIHAN / PROGRAM KOMUNITI / INDUSTRI	JUMLAH MAKLUMAN PERANCANGAN DAN PELAKSANAAN LATIHAN / PROGRAM KOMUNITI / INDUSTRI DALAM TEMPOH SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) SEBELUM LATIHAN	PERATUS MAKLUMAN PERANCANGAN DAN PELAKSANAAN LATIHAN / PROGRAM KOMUNITI / INDUSTRI DALAM TEMPOH SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) SEBELUM LATIHAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memastikan sekurang-kurangnya 80 peratus peserta yang mengikuti program latihan berpuas hati dengan pengendalian dan penyampaian sesi latihan oleh tenaga pakar dalaman dan luaran

Pencapaian

JUMLAH PROGRAM LATIHAN	JUMLAH PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA MENCAPAI 80 PERATUS PESERTA BERPUAS HATI DENGAN PENGENDALIAN DAN PENYAMPAIAN SESI LATIHAN OLEH PAKAR DALAMAN DAN LUARAN	PERATUS PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA MENCAPAI 80 PERATUS PESERTA BERPUAS HATI DENGAN PENGENDALIAN DAN PENYAMPAIAN SESI LATIHAN OLEH PAKAR DALAMAN DAN LUARAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
17	17	100%	-

- Memastikan sekurang-kurangnya 80 peratus peserta kursus berpuas hati dengan kemudahan latihan, penginapan dan sajian

Pencapaian

JUMLAH PROGRAM LATIHAN	JUMLAH PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA 80 PESERTA KURSUS BERPUAS HATI DENGAN KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN	PERATUS PROGRAM LATIHAN YANG SEKURANG-KURANGNYA 80 PESERTA KURSUS BERPUAS HATI DENGAN KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
17	17	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Sijil latihan / kursus pendek akan dikeluarkan sejurus selepas tarikh latihan / kursus dijalankan

Pencapaian

JUMLAH PROGRAM LATIHAN	JUMLAH SIJIL YANG DIKELUARKAN SEJURUS SELEPAS TARIKH LATIHAN / KURSUS DIJALANKAN	PERATUS SIJIL YANG DIKELUARKAN SEJURUS SELEPAS TARIKH LATIHAN / KURSUS DIJALANKAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
17	17	100%	-

- Memproses permohonan bas pengembangan PUTRA dalam tempoh tujuh (7) hari waktu bekerja selepas menerima permohonan lengkap

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA	PERATUS PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
9	9	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT SUKAN

- Memastikan keputusan permohonan menggunakan sukan diberi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima permohonan

Pencapaian

JUMLAH PERMOHONAN	JUMLAH PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA	PERATUS PERMOHONAN YANG DIPROSES DALAM TEMPOH TUJUH (7) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
43	43	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN

- Mengedarkan Minit Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Universiti dalam tempoh 14 hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH MINIT JAWATANKUASA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN UNIVERSITI	JUMLAH MINIT JAWATANKUASA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN UNIVERSITI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	PERATUS MINIT JAWATANKUASA KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN UNIVERSITI DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-

- Menjalankan siasatan ke atas aduan KKP dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima notis

Pencapaian

JUMLAH KES ADUAN KKP	JUMLAH KES ADUAN KKP DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	PERATUS KES ADUAN KKP DALAM TEMPOH TIGA (3) HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
19	19	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Menjalankan siasatan ke atas kes major berkaitan kemalangan pekerjaan / kejadian berbahaya dalam tempoh 24 jam selepas menerima notis

Pencapaian

JUMLAH KES KEMALANGAN PEKERJAAN	JUMLAH KES KEMALANGAN PEKERJAAN DALAM TEMPOH 24 JAM	PERATUS KES KEMALANGAN PEKERJAAN DALAM TEMPOH 24 JAM	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
0	0	-	-

JUMLAH KES KEJADIAN BERBAHAYA	JUMLAH KES KEJADIAN BERBAHAYA DALAM TEMPOH 24 JAM	PERATUS KES KEJADIAN BERBAHAYA DALAM TEMPOH 24 JAM	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-

- Membuat pemberitahuan kes major berkaitan kemalangan pekerjaan / kejadian berbahaya / penyakit pekerjaan / keracunan pekerjaan kepada Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) Selangor dalam tempoh 48 jam hari bekerja selepas menerima notis

Pencapaian

JUMLAH KES MAJOR	JUMLAH KES MAJOR DALAM TEMPOH 48 JAM	PERATUS KES MAJOR DALAM TEMPOH 48 JAM	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
2	2	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Maklum balas tindakan terhadap aduan KKP dijawab selewat-lewatnya dalam tempoh 21 hari bekerja

Pencapaian

JUMLAH ADUAN KKP DIJAWAB	JUMLAH ADUAN KKP DIJAWAB DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	PERATUS ADUAN KKP DIJAWAB DALAM TEMPOH 21 HARI BEKERJA	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
19	19	100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PEJABAT BURSAR

- Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
N/A	Masih dalam proses edaran borang soal selidik

- Peruntukan yang telah diluluskan, diagihkan dan boleh digunakan selewat-lewatnya 10 haribulan Januari setiap tahun

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh tiga (3) hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
53%	Jumlah daftar pembekal 309, daftar dalam tempoh tiga (3) hari 163

- Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
97%	Laporan adalah setakat Jan-Jun 2017



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

- Memproses pelupusan asset dalam tempoh 25 hari bekerja

Pencapaian

PERATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

- Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah pada minggu ke-17 semester sebelumnya

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan pada minggu ke-15 semester semasa

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-

- Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM

Pencapaian

STATUS PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI
100%	-