



**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

| BIL | PIAGAM PELANGGAN | PENERAJU | STATUS PENCAPAIAN | JUSTIFIKASI TIDAK TERCAPAI |
|------------|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Memastikan setiap maklum balas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja | U-Respons Nur Hazwani | 50% | Melebihi dua (2) hari bekerja |
| | | Media Sosial Fatimah | 100% | - |
| 2. | Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | Antarabangsa Shahriah | 100% | - |
| | | Tempatan Adib | 100% | - |
| 3. | Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur (Buletin Putra / Facebook) | Norzaina Zarina | 100% | - |
| 4. | Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / backdrop / banting dijawab selewatnya dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas | Norzaina | 100% | - |

| | | | | |
|----|--|---------------|---|---|
| | diterima dari penganjur | | | |
| 5. | Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis | Khairul Anuar | Sasaran sebanyak 63% atau 23 daripada 37 Jemputan Media UPM mematuhi Piagam | Permohonan Borang Publisiti Media UPM oleh PTJ lewat diserahkan kepada CoSComm Arahan saat akhir atau adhock media oleh PTJ/ pengurusan/ CoSComm supaya menjemput tanpa menggunakan borang Info yang diperlukan lewat diberi oleh pemohon |
| 6. | Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua Ketua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja | Hanisah | 100% | - |
| 7. | Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) | Hazlina | 66.6% (4 Ranking) | (2 Ranking) Keputusan |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja | | QSURA QSWUR QS Top 50 under 50 QS Ranking by subject | Greenmetric dan Best Global Ranking masih belum keluar |
|--|--|--|---|--|