



**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN
PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
BAGI OKTOBER 2017**

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	100%	-
		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	90%	Sesetengah permohonan lawatan tidak melalui terus pada pegawai bertanggungjawab
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 diterima dari penganjur	Norzaina	100%	-
5.	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis	Khairul Anuar / Ereen	70%	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	Hanisah	100%	Empat bulan sekali

	semua Ketua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja			
7.	Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	Hazlina	85.7% (6 Ranking) *QSURA *QSWUR *QS Top 50 under 50 *QS Ranking by Subject *Best Global Ranking *SETARA	(1 Ranking) Keputusan Greenmetric belum diumumkan