



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI	
		BILANGAN	PERATUS		
1	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem / media sosial dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	Media Sosial	85/85	100%	
		Sistem U-Respons	0	0	
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa	18/18	100%	
		Tempatan	3/3	100%	
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima daripada penganjur	Buletin	183/183	100%	
		Facebook	169/169	100%	
4	Memberikan maklum balas (komen, pindaan atau pembetulan) semakan buku program / teks juruacara / <i>backdrop</i> / bunting dijawab selewat-selewatnya tujuh (7) hari bekerja selepas diterima dari penganjur	Inaugural	2/2	100%	
		Semakan Info	9/9		
		Semakan Buletin	0		
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti	4/4		
		Semakan Ucapan Tahniah	2/2		
		Semakan Protokol	0		



PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC 2018

BIL	PIAGAM PELANGGAN		STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
			BILANGAN	PERATUS	
5	Memastikan surat jemputan media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh tiga (3) hari sebelum majlis		4/14	29%	Maklumat yang diterima lewat
6	Memastikan Laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas Bengkel KPI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja		0	0	Bengkel empat (4) kali setahun
7	Memastikan hebahan keputusan <i>ranking</i> (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking) dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja		1/1	11.11%	1. QS WUR by Subject 2018 2. THE Asia University Ranking 2018 (tiada hebahan awam dibuat untuk mengelakkan kekeliruan dengan pencapaian QS AUR)