



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2019**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI	
		BILANGAN	PERATUS		
1	Memastikan setiap maklum balas melalui sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja		5/6	83%	Maklum balas diterima pada 21 Mei 2019, dibalas pada 23 Mei 2019 kerana pada 21 Mei 2019 PYB bercuti dan pada 22 Mei 2019 adalah cuti Nuzul Al-Quran
2	Memastikan maklum balas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja	Antarabangsa	7/7	100%	
		Tempatan	0	0	
3	Memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat bagi semua bahan hebahan UPM dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas diterima dari penganjur / penyampai maklumat	Buletin	121/121	100%	
		Facebook	12/12	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	0	100%	
		Semakan Info	13/13		
		Semakan Buletin	13/13		
		Semakan Bahan Majlis / Publisiti	7/7		
		Semakan Ucapan Tahniah	3/3		
		Semakan Protokol	1/1		



**PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI**

**PELAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI 2019**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
5	Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	4/6	67%	Kelewatan informasi
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 (QS, THE, Greenmetric, Best Global Ranking)</i> dilaksanakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	0	0	