

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PEJABAT NAIB CANSELOR	Halaman: 1/5
		No. Semakan: 03
	Kod Dokumen: UPM/OPR/PNC-PSKK/P002	No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGURUSAN LAWATAN RASMI UNIVERSITI	Tarikh: 26/05/2017

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan kaedah pengurusan pengendalian pelawat universiti (dalam dan luar negara) yang dikendalikan oleh Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi proses bagi penerimaan permohonan, memberi maklum balas, persediaan lawatan dan pengendalian lawatan mengikut atur cara yang dikendalikan sepenuhnya oleh PSKK.

3.0 TANGGUNGJAWAB

Ketua Entiti/PT bertanggungjawab menentukan prosedur ini dipatuhi semasa mengendalikan lawatan dan program lawatan yang dirancang. Sesiapa yang terlibat dalam mengendalikan lawatan adalah bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

4.0 DOKUMEN RUJUKAN

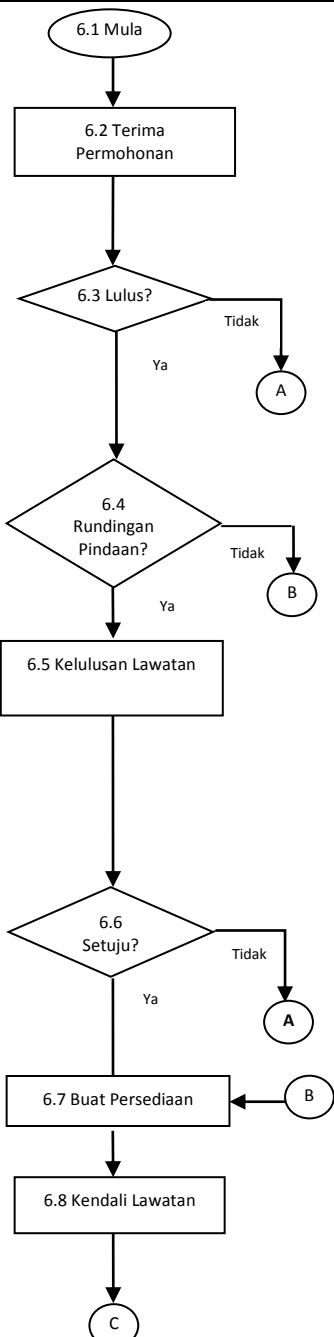
Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
OPR/PNC-PSKK/GP04/LAWATAN RASMI	Garis Panduan Penerimaan Lawatan Rasmi Universiti

5.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

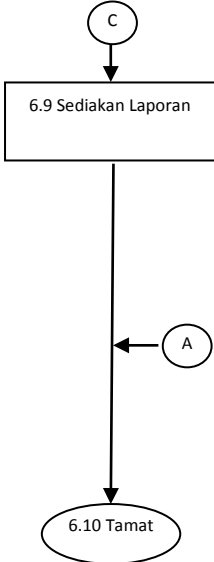
Ketua Entiti	:	Pengarah/ Timbalan Pengarah/ Ketua Bahagian
KPTJ	:	Ketua Pusat Tanggungjawab
Pelawat Universiti	:	Individu atau delegasi dari institusi dalam dan luar negara yang mengadakan lawatan rasmi ke UPM
PSKK	:	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
PT	:	Pegawai Tadbir
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
PTPO	:	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR		Halaman: 2/5
	Kod Dokumen: UPM/OPR/PNC-PSKK/P002		No. Semakan: 03
	PROSEDUR PENGURUSAN LAWATAN RASMI UNIVERSITI		No. Isu: 02
			Tarikh: 26/05/2017

6.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Ketua Entiti/PYB/PTPO	 <pre> graph TD 6.1([6.1 Mula]) --> 6.2[6.2 Terima Permohonan] 6.2 --> 6.3{6.3 Lulus?} 6.3 -- Tidak --> A1((A)) 6.3 -- Ya --> 6.4{6.4 Rundungan Pindaan?} 6.4 -- Tidak --> B1((B)) 6.4 -- Ya --> 6.5[6.5 Kelulusan Lawatan] 6.5 --> 6.6{6.6 Setuju?} 6.6 -- Tidak --> A2((A)) 6.6 -- Ya --> 6.7[6.7 Buat Persediaan] B1 --> 6.7 6.7 --> 6.8[6.8 Kendali Lawatan] 6.8 --> C1((C)) </pre>	6.2 Terima permohonan melalui: (a) Surat (b) E-mel (c) Telefon (rekod di dalam buku log) 6.3 Semak permohonan untuk kelulusan dengan merujuk Garis Panduan Penerimaan Lawatan Rasmi Universiti (a) Jika Ya, ikut langkah 6.4. (b) Jika Tidak, maklumkan penolakan kepada pemohon dan ikut langkah 6.10. 6.4 Lakukan perundingan berkaitan yang hendak dibuat (a) Jika Ya, ikut langkah 6.5. (b) Jika Tidak, ikut langkah 6.7. 6.5 Makluman kelulusan lawatan Maklumkan secara bertulis/telefon kepada pelawat bahawa lawatan adalah diluluskan, namun terdapat pindaan yang perlu dibuat (ataupun masih terdapat pindaan yang perlu dirunding). Contoh: pertukaran tarikh/masa, Pegawai UPM yang akan terlibat semasa program lawatan. 6.6 Dapatkan persetujuan pemohon mengenai perundingan (a) Jika Ya, ikut langkah 6.7. (b) Jika Tidak, maklumkan penolakan kepada pemohon dan ikut langkah 6.10. 6.7 Buat persediaan dengan merujuk Senarai Semak Pengendalian Lawatan. 6.8 Kendali Lawatan dengan merujuk Senarai Semak Pengendalian Lawatan.	OPR/PNC-PSKK/GP04/LAWATAN RASMI OPR/PNC-PSKK/SS07/LAWATAN OPR/PNC-PSKK/SS07/LAWATAN

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR		Halaman: 3/5
	Kod Dokumen: UPM/OPR/PNC-PSKK/P002		No. Semakan: 03
	PROSEDUR PENGURUSAN LAWATAN RASMI UNIVERSITI		No. Isu: 02
			Tarikh: 26/05/2017

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Ketua Entiti/PYB	 <pre> graph TD C((C)) --> B[6.9 Sediakan Laporan] B --> A((A)) A --> B B --> D((6.10 Tamat)) </pre>	6.9 Sediakan laporan berdasarkan maklumat yang diperoleh: (a) Buat laporan dengan menggunakan Borang Laporan Lawatan, laporan hendaklah disediakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas lawatan tamat. (b) Dapatkan maklum balas daripada tetamu dengan mengedarkan; (i) Borang Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Pelawat Rasmi Universiti atau (ii) <i>University Official Visitor Client Satisfaction Form</i>	OPR/PNC-PPK/BR05/LAPORAN OPR/PNC- PSKK /BR06/PELANGGAN OPR/PNC- PSKK /BR07/CLIENT

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR		Halaman: 4/5
	Kod Dokumen: UPM/OPR/PNC-PSKK/P002		No. Semakan: 03
	PROSEDUR PENGURUSAN LAWATAN RASMI UNIVERSITI		No. Isu: 02
			Tarikh: 26/05/2017

7.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM/PNC-PSKK/100-2/4/1 Lawatan Dalam Negara • Surat/ E-mail permohonan • Surat/ E-mail maklum balas • Atur cara • Borang Laporan Lawatan (OPR/PNC-PSKK/BR05/LAPORAN) • Surat kepada PTJ/agensi berkenaan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Pelawat Rasmi Universiti (OPR/PNC-PSKK/BR06/PELANGGAN) • Senarai Semak Pengendalian Lawatan (OPR/PNC-PSKK/SS07/LAWATAN)	PTPO	PT	Bilik Fail PSKK 2 Tahun	Naib Canselor/ Ketua Entiti
2.	UPM/PNC-PSKK/100-2/4/3 Lawatan Luar Negara • Surat/ E-mail permohonan • Surat/ E-mail maklum balas • Atur cara • Borang Laporan Lawatan (OPR/PNC-PSKK/BR05/LAPORAN) • Surat kepada PTJ/agensi berkenaan • Senarai Semak Persediaan Lawatan (OPR/PNC-PSKK/SS07/LAWATAN) • University Official Visitor Client Satisfaction Form (OPR/PNC-PSKK/BR07/ CLIENT)	PTPO	PT	Bilik Fail PSKK 2 Tahun	Naib Canselor/ Ketua Entiti

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR		Halaman: 5/5
	Kod Dokumen: UPM/OPR/PNC-PSKK/P002		No. Semakan: 03
			No. Isu: 02
	PROSEDUR PENGURUSAN LAWATAN RASMI UNIVERSITI		Tarikh: 26/05/2017

8.0 SEJARAH SEMAKAN

No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disedia dan Disemak	Dilulus/ diluluskan semula	Tarikh Kuatkuasa
02	00	-	Keluaran Pertama untuk satu persijilan	WP	Naib Canselor	03/01/2011
02	01	CPD 14/2011	Mesyuarat Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses Operasi Sokongan, Pejabat Naib Canselor Kali Pertama	TWP PP	WP	22/08/2011
02	02	OPR 2/2012	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-17	TWP PP	WP	31/07/2012
02	03	OPR/PNC-PSKK: 1/2017	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Kali Ke-36 (secara edaran)	TPKD PP	TWP PP	26/05/2017