



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-60

AGENDA 6 (a): iii

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JAN – MEI 2024

**19 JULAI 2024 | 9.00 PAGI | BILIK PERSIDANGAN JURUTERA,
FAKULTI KEJURUTERAAN, UPM**

TUJUAN:



Laporan ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-60 berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan dari Jan – Mei 2024 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan, Proses Operasi dan Sokongan

PIAGAM PELANGGAN 2024

Proses
Utama

- **26** piagam pelanggan melibatkan 3 Skop iaitu prasiswazah, siswazah, dan penyelidikan dan inovasi
- Prasiswazah – **8** piagam pelanggan
- Siswazah – **12** piagam pelanggan
- Penyelidikan dan Inovasi – **6** piagam pelanggan

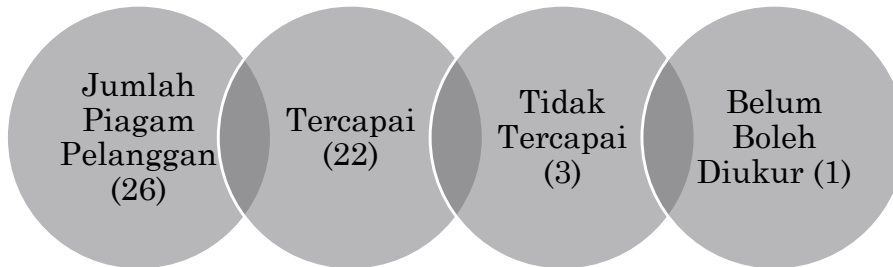
Proses
Operasi dan
Sokongan

- **130** piagam pelanggan melibatkan 34 PTJ

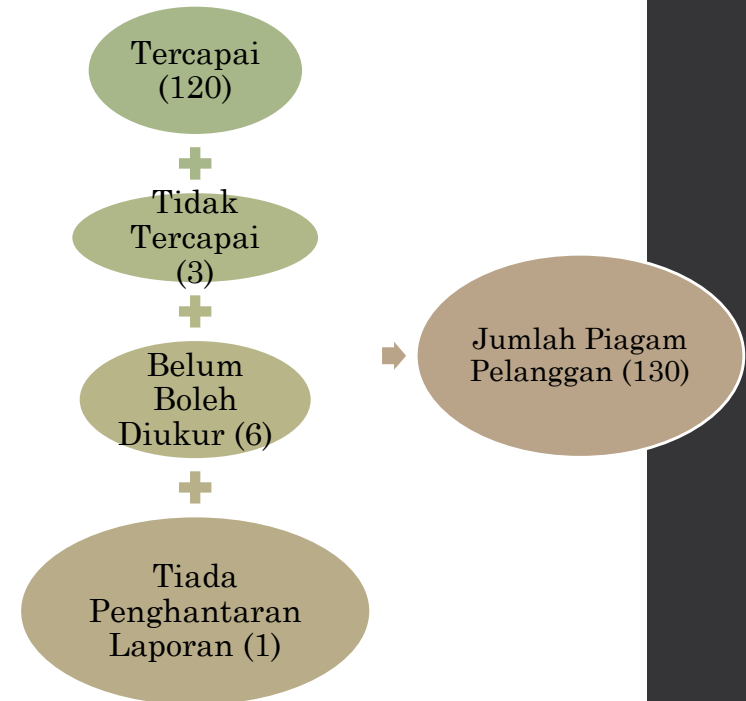


PIAGAM PELANGGAN 2024

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA **JAN – MEI 2024**



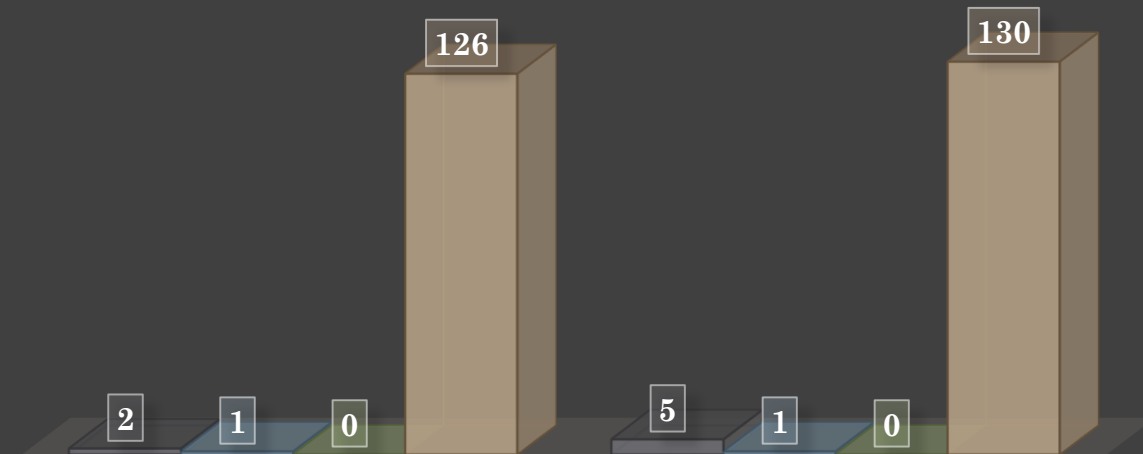
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PROSES OPERASI DAN SOKONGAN **JAN – MEI 2024**



PIAGAM PELANGGAN 2024

PERBANDINGAN JUMLAH PIAGAM PELANGGAN 2023 DAN 2024

■ Tambah ■ Gugur ■ Pindah PTJ ■ Jumlah Keseluruhan



	2023	2024
■ Tambah	2	5
■ Gugur	1	1
■ Pindah PTJ	0	0
■ Jumlah Keseluruhan	126	130



PIAGAM PELANGGAN 2024

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Mei 2024
- 30 PTJ menghantar mengikut tempoh manakala 4 PTJ berikut tidak menghantar/belum lengkap Jan – Mei 2024

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
1	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa (CALC)		/	Tiada pelaporan untuk bulan April dan Mei 2024
2	Pusat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)		/	Tiada pelaporan untuk bulan Jan sehingga Mei 2024
3	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi		/	Tiada pelaporan untuk bulan Mei 2024
4	Pusat Pertanian Putra		/	Tiada pelaporan untuk bulan April 2024



PIAGAM PELANGGAN 2024

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP SISWAZAH)



SOK_TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA MEI 2024) (1).pdf

(2/12) Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima **(90.4%/100%)**

(9/12) Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan **(77.58%/100%)**

(10/12) Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian **(53.5%/100%)**



PIAGAM PELANGGAN 2024

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



SOK_TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA MEI 2024) (1).pdf

PNC -Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 7 hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima). **(91.82%/100%)**

PENERBIT - Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari bekerja selepas penerimaan artikel tersebut bagi tujuan penerbitan jurnal yang lengkap daripada pengarang.. **(44%/50%)**

BPP -Melaksanakan lapan (8) program kesukarelawanan dan empat (4) program aktiviti masyarakat setempat pelajar luar Kampus sepanjang tahun.. **(85.2%/100%)**



PIAGAM PELANGGAN 2024

LANGKAH TINDAKAN PINDAAN/ PERTAMBAHAN/ PENGGUGURAN PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN

- **LANGKAH 1:** Kenalpasti pernyataan piagam pelanggan yang ingin dipinda/ditambah/digugur beserta dengan justifikasi

LANGKAH 2: Bentang dan dapatkan kelulusan dari mesyuarat pengurusan ptj atau mesyuarat berkaitan seperti mskp, mesyuarat jawatankuasa jaminan kualiti ptj dan sebagainya

LANGKAH 3: Majukan pernyataan piagam pelanggan yang baharu/dipinda/digugur beserta justifikasi dan petikan minit mesyuarat pengurusan PTJ atau mesyuarat berkaitan seperti MSKP, mesyuarat jawatankuasa jaminan kualiti PTJ dan sebagainya kepada PSPK untuk pengemaskinian rekod.

SYOR:

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-60 dimohon mengambil maklum dan tindakan berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh Jan – Mei 2024 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan, Proses Operasi dan Sokongan



Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [Putra TV](#) [uniputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE