

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
1	Prasiswazah			
a.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%		
b.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa			
c.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.			
d.	Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.			Akan dilaporkan selepas pelaksanaan Majlis Konvokesyen

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
2	Pascasiswazah			
a.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh SPS	100%		
b.	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima			
c.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.			
d.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.			
e.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima			
f.	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima			
g.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan			

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

h.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.			Proses berkenaan hanya berlaku 2 kali setahun iaitu: Semester Pertama (Disember) Semester Kedua (Julai)
i.	Memastikan pelajar menduduki <i>viva voce</i> dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	100%		
j.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.			
k.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat			

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
3	Penyelidikan dan Inovasi			
a.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.			<p align="center">TIADA LAPORAN DIBENTANGKAN SEHINGGA 25 JULAI 2017</p>
b.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima			
c.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar / persidangan / bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SKBL.			
d.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI).			
e.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.			
f.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.			

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

BIL	PROSES SOKONGAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
1.	Kolej Kediaman		Aduan kerosakan kecil akan diambil tindakan dalam tempoh masa 2 hari bekerja	<p>5.20% atau 23 aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 2 hari bekerja disebabkan kerana:</p> <p>i. Kolej Mohamad Rashid (12 dari 12 aduan) Kerja pembaikan dilaksanakan oleh pihak UPMCS dan kesemua aduan kerosakan kecil tidak mencapai tempoh masa 2 hari bekerja.</p> <p>ii. Kolej Pendeta Zaba (4 dari 14 aduan) Staf kolej yang menjalankan kerja pembaikan terlibat dengan sukan MAKSAK untuk negeri Selangor dari 18-22 Mei 2017</p> <p>iii. Kolej Empat Belas (7 dari 40 aduan) Kerja pembaikan dilaksanakan oleh pihak PJSD dan pihak PJSD terpaksa membuat pembelian bagi alat ganti yang rosak.</p>

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

BIL	PROSES SOKONGAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
2	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset		Siasatan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas permohonan Borang Permohonan Khidmat Pembangunan diproses.	Tidak tercapai kerana faktor-faktor seperti wakil PTJ tidak dapat dihubungi serta staf PPPA yang terlibat sedang bercuti.
			80% gangguan utiliti dan STP yang dilaporkan diambil tindakan yang berkesan dalam tempoh 24 jam	Maklumat belum diterima daripada PTJ bagi bulan Januari-Jun 2017

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-35

PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

BIL	PROSES SOKONGAN	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
3	Pejabat Naib Canselor	BELUM DIUKUR		
4	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat)	100%		
5	Pejabat Pendaftar	100%		
6	Pejabat Bursar	BELUM DIUKUR		
7	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	100%		
8	Pejabat Penasihat Undang-undang	BELUM DIUKUR		
9	Akademi Sukan	BELUM DIUKUR		
10	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	100%		
11	Pusat Pembangunan Maklumat & Komunikasi (iDEC)	100%		
12	Pusat Asasi Sains Pertanian	100%		
13	Pusat Pembangunan Akademik (CADE)	100%		
14	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	100%		
15	Pusat Islam	BELUM DIUKUR		
16	Pusat Pengimejan dan Diagnostik Nuklear	BELUM DIUKUR		
17	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARe)	BELUM DIUKUR		
18	Pusat Pemajuan dan Kompetensi Bahasa (CALC)	BELUM DIUKUR		
19	Pusat Antarabangsa	BELUM DIUKUR		
20	Pusat Jaminan Kualiti	BELUM DIUKUR		
21	Bahagian Keselamatan	100%		
22	Taman Pertanian Universiti	100%		
23	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	100%		
24	Penerbit	100%		
25	Pusat Kesihatan Universiti	100%		
26	Pusat Alumni	100%		
27	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	100%		
28	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	100%		
29	Bahagian Kaunseling	100%		