

TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN (JAN-DIS 2023)

BIL	PTJ	PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN PEMBETULAN
1	Sekolah Pengajian Siswazah	<p>PP1 : (Sept dan Okt 2023)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1) 83 keputusan permohonan melebihi 60 hari 212 keputusan permohonan tidak melebihi 60 hari Semakan telah dibuat dengan beberapa PTJ yang mengambil masa yang lama untuk membuat saringan terutama PTJ yang besar dan menerima jumlah permohonan yang banyak misalnya FPP, FBMK, SPE dan FPSK. Antara justifikasi lewat adalah: <ol style="list-style-type: none"> a) Terdapat permohonan tersilap memilih calon penyelia. b) Pemohon menulis proposal diluar topik/bidang kajian calon penyelia. c) Proposal yang dimajukan mempunyai indeks turnitin yang tinggi dan perlu membuat pindaan d) PTJ menerima maklumbalas daripada calon penyelia lewat dan ada yang tidak memberikan respon sama ada mereka berminat/tidak berminat. e) Penyelarasan bidang akan meneliti semula proposal untuk penamaan calon penyelia lain. Pejabat perlu 	<p>1) SPS akan memohon PTJ yang lewat untuk memberi justifikasi setiap bulan mengikut penilaian pencapaian piagam pelanggan</p>	

		<p>menunggu maklumbalas penamaan calon yang kedua. f) Terdapat juga PTJ yang mengadakan sesi tapisan dalaman, oleh itu, PTJ perlu menyusun waktu panel (bakal penyelia) bersama prospek pelajar yang memerlukan kedua-dua pihak available untuk sesi temuduga tersebut. Sekiranya pelajar/bakal penyelia memaklumkan perubahan, pejabat akan menyusun sekali lagi tarikh temuduga lain.</p> <p>Bulan tidak capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feb – 82.2% • Sept – 72% • Okt – 83% 		
		<p>PP2: (Mei , Jun, Julai dan Okt 2023)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1) Borang permohonan diterima lebih awal iaitu seawal 14 Mac 2023 dan seterusnya mesyuarat JKPSU ditunda kepada hujung bulan Mei 2023 menyebabkan terdapat perbezaan yang ketara daripada tarikh permohonan diterima dan surat lantikan dikeluarkan. <p>2) Proses penyediaan surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan adalah</p>	<p>1) SPS telah menyediakan takwim Mesyuarat JKPSU pada setiap awal tahun namun pelaksanaan mesyuarat ini boleh berubah tertakluk kepada arahan daripada Pejabat TNCAA dari semasa ke semasa. Perkara ini adalah diluar kawalan SPS. SPS akan melihat keperluan sekiranya tempoh dua (2) bulan ini wajar diubah pada masa akan datang setelah analisis proses keseluruhan Pelantikan Jawatankuasa Penyeliaan dilaksanakan.</p> <p>2) Penghantaran surat lantikan Jawatankuasa Penyeliaan (GS10a) secara dalam talian telah dimohon daripada PYB pada 17 Mei 2023. Melalui kaedah ini,</p>	<p>17.5.2023</p>

		<p>secara manual dan memerlukan masa yang lama untuk kerja 'editing' serta permohonan yang diterima untuk bulan tersebut agak tinggi.</p> <p>3) Pegawai yang membantu dalam penyediaan Surat Pelantikan Semula Ahli Jawatankuasa Penyeliaan (GS10b) telah dipindahkan ke Akademi Sukan dan masih tiada pengganti untuk menjalankan tugas beliau.</p> <p>4) Menerima permohonan yang banyak dalam bulan Julai 2023 kerana pelajar perlu membuat penamaan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan bagi penilaian kursus SPS5999/SPS6999 (GS-11) selewatnya pada 31 Julai 2023. Status pelajar akan bertukar kepada 'Suspended' sekiranya tidak membuat penamaan JKP selewatnya pada semester kedua.</p> <p>5) Staf terlibat dalam penyediaan data MyRA untuk Sekolah Perniagaan dan Ekonomi (SPE) menyebabkan masa bagi memproses permohonan penamaan dan proses penyediaan surat lantikan terjejas. Tambahan</p>	<p>pelajar dan penyelia yang dilantik akan menerima surat lantikan sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan secara automatik melalui emel. Namun disebabkan oleh permohonan untuk 'upgrade system' diterima terlalu tinggi, maka permohonan ini masih belum dapat diproses oleh PYB. Jadi buat masa ini, semua penyediaan surat lantikan masih dibuat mengikut proses sedia ada.</p> <p>3) Sehingga masa ini, staf pengganti masih belum diperolehi walaupun komunikasi dan 'follow-up' telah dibuat beberapa kali dengan Pejabat Pendaftar.</p> <p>4) Penghantaran surat lantikan Jawatankuasa Penyeliaan (GS10a) secara dalam talian (upgrade system) telah dimohon daripada PYB pada 17 Mei 2023. Melalui kaedah ini, pelajar dan penyelia yang dilantik akan menerima surat lantikan sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan secara automatik melalui emel. Namun disebabkan oleh permohonan untuk 'upgrade system' diterima terlalu tinggi, maka permohonan ini masih belum dapat diproses oleh PYB. Jadi buat masa ini, semua penyediaan surat lantikan masih dibuat mengikut proses sedia ada.</p> <p>5) Sehingga masa ini, staf pengganti masih belum diperolehi walaupun komunikasi dan 'follow-up' telah dibuat beberapa kali dengan Pejabat Pendaftar.</p>	<p>17.5.2023 dan 16 Ogos 2023</p>
--	--	--	--	---------------------------------------

		<p>jawatan Setiausaha Unit Akademik yang membantu dalam penyediaan surat lantikan masih belum mendapat pengganti.</p> <p>6) Surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan masih disediakan dan dicetak secara manual menyebabkan penyediaan surat lantikan bagi setiap permohonan penamaan ahli jawatankuasa penyeliaan mengambil masa yang agak lama untuk disediakan.</p> <p>7) Borang permohonan diterima lebih awal iaitu seawal 4 Ogos 2023 dan seterusnya mesyuarat JKPSU ditunda kepada awal bulan Oktober 2023 menyebabkan terdapat perbezaan yang ketara daripada tarikh permohonan diterima dan surat lantikan dikeluarkan.</p> <p>Bulan tidak capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mei – 78% • Jun – 74 • Julai – 98% • Ogos – 98% 	<p>6) Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan juga telah dibentangkan dalam JK Pengurusan SPS (JKPSPS) dan bagi laporan Q2 2023, ianya telah dibentangkan pada JKPSPS ke-ke-385 pada 16 Ogos 2023. Melalui pembentangan ini, JKPSPS mengambil maklum bahawa permohonan penyelenggaraan sistem telah dibuat sebagaimana perincian di item (1) dan dalam masa yang sama, TD dan Ketua Unit yang berkaitan disaran agar dapat melihat semula skop kerja staf yang menguruskan proses ini sekiranya terdapat mana-mana peluang penambahbaikan untuk membantu beliau meningkatkan produktiviti kerja.</p> <p>7) Aduan untuk penyelenggaraan sitem iGIMS telah dimajukan kepada pihak IDEC supaya penyediaan surat lantikan kepada ahli jawatankuasa penyediaan dapat disediakan melalui sistem dimana lebih menjimatkan masa penyediaan</p> <p>8) Tindakan Jangka Panjang. Aduan telah dimajukan untuk penambahbaikan pada sistem iGIMS dimana cetakan surat ahli jawatankuasa penyeliaan akan dikeluarkan secara automatik setelah input kelulusan Mesyuarat KKPSU dikemaskini dalam sistem sebagaimana dalam sistem pelantikan ahli peperiksaan tesis</p> <p>Tindakan Jangka Pendek.</p>	
--	--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> Okt – 32% 	<p>Pembahagian bebankerja secara sitematik dimana pegawai baharu yang akan melapor diri bertugas pada bulan November 2023 akan membantu bagi penyediaan surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan dan staf sedia ada akan memfokus kepada proses penyediaan kertas cadangan bagi kelulusan JKKPPPTP dan JKPSU sahaja.</p>	
		<p>PP9: (Jul 2023)</p> <ul style="list-style-type: none"> Tercapai: 155 orang pelajar Tidak Tercapai: 51 orang pelajar" <p>Lewat / Belum Hantar Laporan = $38/51 = 74.5\%$ / Ganti Pemeriksa = $9/51 = 17.6\%$ / Kekangan / Lewat Atur Viva = $4/51 = 7.8\%$</p> <p>Bulan tidak capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> Julai – 75% 		