

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

Bil	Pusat Tanggungjawab / Entiti	Punca / Justifikasi	Tindakan Pembetulan
1	Pejabat Naib Canselor	PP 1: Tiada justifikasi Bulan tidak Capai <ul style="list-style-type: none"> • Dis – 86% 	
		PP 2: Pembantu tadbir yang menguruskan edaran bercuti selama dua minggu Bulan tidak Capai <ul style="list-style-type: none"> • Mei – 40% 	Aturan pelaksanaan kerja secara berkumpulan, iaitu tugas yang ditinggalkan diberi tanggungjawab kepada staf di PNC sebagai backup.
		PP 3: 1) Kelewatan di peringkat Ketua PTJ kerana belakunya pertukaran Ketua PTJ yang tidak menyedari emel notifikasi dan tidak dimaklumkan oleh pemohon serta tiada tindakan follow up semula permohonan tersebut terhadap permohonan tersebut. 2) Terdapatnya cuti panjang kerana cuti sekolah dan cuti hujung menyebabkan kelewatan membuat perakuan/sokongan bagi setiap perigkat, khususnya Bursar dan Ketua PTJ 3) Terdapat masalah teknikal pada sistem dimana peringatan/emel pemberitahuan tidak diperolehi oleh Ketua PTJ	

		<p>Bulan tidak Capai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dis – 93% 	
		<p>PP4: Masalah pada sistem</p> <p>Bulan Tidak Capai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feb – 99% • Mac – 99% - 	<p>Bengkel penambahbaikan berkaitan sistem SPLN telah dilaksanakan pada 13 Disember 2022 dan 16 Februari 2023 bersama pihak IDEC, Pejabat Bursar dan Ketua Pentadbiran PTJ untuk mengenal pasti masalah yang berlaku. Masalah dikenal pasti masih dalam tindakan.</p>
2	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	<p>PP6: Pengesahan JPU pada 13 September 2023. Edaran KPI dibuat pada 29 September 2023. Lewat 4 hari bekerja disebabkan terdapat tugas segera yang lain.</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sept – 0% 	<p>Menyediakan senarai Semak bagi memastikan setiap procedure mengikut tarikh yang ditetapkan.</p>
3	Bursar	<p>PP 5: Tiada justifikasi</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ogos – 99% 	
4	Pusat Kesihatan Universiti	<p>PP 1: Sasaran tidak tercapai kerana pada bulan Oktober 2023 PKU menerima ramai pelanggan yang melaksanakan pemeriksaan kesihatan melibatkan pelajar antarabangsa. Masa yang diambil untuk memasukkan maklumat</p>	<p>Tiada tindakan pembetulan. Pemeriksaan kesihatan adalah bertempoh. Sasaran yang tidak tercapai adalah masih rendah dan boleh dicapai setelah tamat pemeriksaan kesihatan yang berkala ini selesai.</p>

		<p>pelanggan yang pertama kali datang ke PKU ke dalam sistem e-Klinik bagi tujuan pendaftaran memerlukan masa yang lama berbanding pelanggan sedia ada.</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Okt – 84% • Nov – 85.6% • Dis – 80.9% 	
5	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	<p>PP 1: Pakar yang membuat laporan daripada HSAAS, mengambil masa untuk melihat laporan di PPDN</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ogos – 97% • Okt – 98% 	Memberi peringatan kepada pakar sebanyak 2 kali pada hari ke 7 dan ke 9 jika laporan belum disiapkan
6	Pusat Pembangunan dan Kecemerlangan Kepimpinan Akademik (CADe-Lead)	<p>PP 4: Pengumpulan aduan melalui emel agak sukar dan kebarangkalian untuk terlepas pandang adalah tinggi.</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mac – 99% 	Pihak iDEC sedang membangunkan sistem aduan khusus bagi PutraBLAST, OSCaR (Blended Learning & Teaching Assessment), PutraMOOC dan PutraOER yang dijangka siap pada Julai 2023.
7	Pejabat Penasihat Undang-Undang	<p>PP 1:</p> <p>1) terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p> <p>2) terdapat 5 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p> <p>3) terdapat 6 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p>	Tiada Maklum Balas Diterima

		<p>4) terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p> <p>5) terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p> <p>6) terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mei – 75% • Jun – 82% 	
		<p>PP 3:</p> <p>1) Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>2) Terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>3) Terdapat 7 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>4) Terdapat 6 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>5) Terdapat 20 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>6) Terdapat 17 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>7) Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>8) Terdapat 2 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja</p> <p>Bulan Tidak Capai:</p>	<p>1) Pejabat ini telah membuat penstrukturan semula dengan menempatkan seorang staf sokongan baharu di Seksyen Gubalan Korporat bagi membantu dalam urusan semakan memorandum perjanjian dan memorandum persefahaman mulai April 2023.</p> <p>2) Pejabat akan memastikan dari semasa ke semasa untuk meningkatkan tahap kompetensi dua orang sokongan yang ditempatkan di Seksyen Gubalan Korporat bagi menyokong fungsi semakan memorandum persefahaman dan memorandum perjanjian oleh pegawai.</p>

		<ul style="list-style-type: none">• Jan – 97%• Feb – 99%• Mac – 93%• April – 99%• Mei – 77%• Jun – 75%• Julai – 94%• Sep – 97%• Okt – 96%	
--	--	--	--