

**KERTAS UNTUK MAKLUMAN
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM**

**KERTAS MAKLUMAN
LAPORAN PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN FUNGSIAN DAN ARAS
(JANUARI HINGGA JUN 2016)**

Tujuan

1. Kertas ini disediakan bertujuan untuk memaklumkan kepada ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti Putra Malaysia Kali Ke-29 mengenai pencapaian Pelan Tindakan Fungsian dan Aras bulan Januari sehingga Jun 2016.

Latar belakang

2. Pihak Pengurusan telah mengenal pasti objektif kualiti menerusi KPI Universiti. Pengukuran dan sasaran bagi setiap objektif kualiti adalah selari dengan dasar kualiti. Bagi menyokong pencapaian KPI Universiti, UPM telah mewujudkan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras yang relevan. Objektif Kualiti ini dijadikan sebagai pelan tindakan di peringkat fungsian peneraju dan PTJ masing-masing.

3. Pelan tindakan ini dilaksanakan oleh peneraju atau PTJ mengikut kategori proses pelaksanaan SPK di UPM iaitu:

- a. Proses Utama : Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi
- b. Proses Sokongan : Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Peralatan dan Kemudahan ICT, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Pengurusan Keselamatan Makmal.
- c. Operasi Perkhidmatan Sokongan : Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Bendahari, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-Kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM dan Pejabat Penasihat Undang-Undang.

Laporan Pencapaian Pelan Fungsian dan Aras

4. Bagi memastikan pelan tindakan yang dicadangkan menepati sasaran yang ditentukan maka pelan tindakan ini perlu diukur pada setengah tahun bagi tempoh Januari hingga Jun bagi memastikan Peneraju atau PTJ dapat melaksanakan tindakan pencegahan berdasarkan data

pencapaian setengah tahun yang berkemungkinan sasaran yang ditetapkan tidak dapat dicapai pada akhir tahun. Laporan pencapaian pelan tindakan peringkat fungsian dan aras bagi tempoh Setengah Tahun Pertama 2016 adalah sepertimana di **Lampiran 1**.

Syor

5. Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia diminta:
 - 5.1 mengambil maklum mengenai pencapaian Pelan Tindakan Fungsian dan Aras bagi tempoh Januari sehingga Jun 2016; dan
 - 5.2 Melaksana tindakan pencegahan bagi objektif kualiti yang menunjukkan kecenderungan untuk tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
5.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	100%	
6.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (<i>Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus</i>)	Pra Siswazah – 95% Siswazah – 80%	96.34% (2160/2242 x 100 = 96.34%) 97.88% (Semester Kedua 2015/2016)	
7.	<i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i>	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)	13 makmal	13 makmal FPV - 4 IBS - 2 FSTM - 1 IPPH - 2 FK - 2 FS - 1 ITMA - 1	

(B) PROSES SOKONGAN : **PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
1.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari – melibatkan PTJ UPM • 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3 	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	93% Jumlah aduan : 95 88 selesai dan telah ditutup 7 telah diberikan maklumbalas tetapi belum ditutup.	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
2.	Perolehan	<ul style="list-style-type: none"> Borang Penilaian Prestasi Pembekal Secara Online 	Laporan Keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun <ul style="list-style-type: none"> 95% ke atas 80% 50%(kurang memuaskan) 	10% 80% 0%		
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	85%	69.84%	Perubahan sasaran 18 mata CPD (3 hari setahun) yang telah diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti Kali Ke 577.
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%		
5.	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/ mengikut bidang kepakaran	12%	19 %	
6.	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	59.2%	Tindakan pelaksanaan sasaran sedang berjalan.

(C) OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :

PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
1.	Pemantauan Laporan Pelan Strategi UPM (Pejabat Naib Canselor)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	100%	100% Q1 (Suku Pertama) – pencapaian 100% (5hari) Q2 (Suku Kedua) – Pencapaian 100% (5 hari)	
2.	Pengauditan Aset (Pejabat Naib Canselor)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	64% Q1 (suku pertama) – 46% Q2 (suku kedua) – 64% SKOR: 204/320 (Jan-Jun)	
3.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwat Pelajar & Alumni))	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dan bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduati.	83%	Laporan pada Q4	
4.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwat Pelajar & Alumni))	i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka	i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji (Sesi Kaunseling individu bersemuka kali pertama)	100%	100%	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
		ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka	ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5)	90%	99.5%	
5.	Perlaksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	90%		
6.	Jaringan Kerjasama Industri (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	36.60% (970 Jaringan Industri Baharu) *data berdasarkan sistem ICRIS bertarikh 11 Ogos 2016	
7.	Jaringan Kerjasama Komuniti (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))	Menembusi sekurang-kurangnya 42 daerah daripada 146 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	30%	Sistem ICRIS sedang dalam proses penambahbaikan bagi pengiraan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah	
8.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100 %	
9.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPM	Peratusan pengisian kuota	65%	70 %	
10.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	100 %	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
		bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan				
11.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperolehi pendapatan daripada : <ul style="list-style-type: none"> • Pelaburan • Mendapatkan peruntukan belanja mengurus 	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM26 juta RM439 juta		
12.	Pembayaran (Pejabat Bursar)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratus Pembatalan Melalui EFT ii. Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari iii. Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	0.6 % 100% 70%		
13.	<ul style="list-style-type: none"> • Belanjawan • Perolehan • Pembayaran • Pengurusan Aset • Perakaunan (Pejabat Bursar)	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%		
14.	<ul style="list-style-type: none"> • Indeks Akauntabiliti (Pejabat Bursar)	Mendapat Skor Sekurang-kurangnya 4 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh pihak Audit Negara	4		
15.	<ul style="list-style-type: none"> • Kawalan Kos (Pejabat Bursar)	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM2 juta		
16.	Pengukuhan kandungan digital PSAS (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Menambah kandungan digital dalam UPMIR	Bilangan pertambahan rekod UPMIR	6000	4,561	
17.	Pengukuhan kandungan	Menambah rekod pertanian Malaysia dalam pangkalan data AGRIS	Peratus pertambahan rekod AGRIS	8%	5.22%	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
	digital PSAS (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)					
18.	Kawal Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – 25 kes sebulan ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – 5 kes sebulan	20 % kurang 5 kes sebulan 20 % kurang 1 kes sebulan		
19.	Menyedia dan memantapkan prasarana sokongan pengajaran dan penyelidikan. (Taman Pertanian Universiti)	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan di kawasan Taman Pertanian Universiti.	i. Mendapatkan/ menyediakan tambahan baka ternakan baharu,* ii. Menambah pengeluaran anak benih/anak pokok buah-buahan,* bagi tujuan sokongan pengajaran di TPU	Sekurang-kurangnya satu baka ternakan/ akuakultur Sejumlah 8,000 pengeluaran dihasilkan	Baka Ternakan; • Brangus (2 ekor) • Tenusu (2 ekor) • Kambing (6 ekor) Q1 = 3,344 pokok Q2 = 1,746 pokok 63.6%	
20.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%		
21.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%		
22.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif ii. Meningkatkan jumlah tempahan perkhidmatan kebudayaan iii. Meningkatkan jumlah tempahan perkhidmatan Fasiliti Dewan Besar dan	i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5 ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis iii. Jumlah tempahan penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan	90% 30 90	104.44% 20% 55.5%	Bil. Responden : 295 Purata Skor : 4.7 6 Tempahan Dewan Besar : 25 Tempahan Pang. Percubaan : 25 Tempahan -----

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
		Panggung Percubaan iv. Menyediakan perkhidmatan Kumpulan Kebudayaan yang berkualiti	iv. Penilaian Prestasi Kumpulan Khidmat Kebudayaan pada skala 4.5 daripada 5	90%	108%	----- 50 Tempahan Purata Skor : 4.9
23.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	86.4%	
24.	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam)	Menjamin Pengendalian Pengurusan Jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala Likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%	
25.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Menyediakan perkhidmatan PutraBLAST kepada pelajaran, pensyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggung Jawab (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun atau <i>Blended Learning</i> (BL) pada akhir semester*	35%	35.14% - Program Diploma, Semester 2, 2015/2016 55% - Program Bachelor & Master, Semeste 2, 2015/2016	
26.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran (JKPP)/Pegawai Kanan/Senat	100%	100% (Nota: Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan kajian <i>exit survey</i> sem. 1 2015/16 yang telah dibentangkan di Mesy. JKPP UPM pada 11 Mei 2016)	
27.	Penyelenggaraan ICT (Pusat Pembangunan)	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset	90%	99.97% (Proses/Perkhidmatan	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
	Maklumat dan Komunikasi)		PTJ*		penyelenggaraan ICT bagi bulan jan hingga jun merekodkan sebanyak 6973 penyelenggaraan)	
28.	Baik Pulih ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: <ul style="list-style-type: none"> i. 2 jam bagi Sistem Rangkaian ii. 5 jam bagi Sistem Utama Universiti iii. 2 hari bagi baikpulih peralatan ICT • Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh Pihak Luar <ul style="list-style-type: none"> i. 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data ii. 14 hari untuk peralatan ICT 	90% 90%	94.23% Dalaman: Q1 – 93.69 Q2 – 86.11 91.50% Luaran : Q1 – 94.78 Q2 – 96.88	
29.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	85%	68% 29 permohonan projek pembangunan	
30.	Perkhidmatan Sokongan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan*	80%	84.5% Mencapai sasaran yang ditetapkan : Q1 – 85% Q2 – 84%	
31.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	80%		

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
32.	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar (Kolej-kolej)	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala Likert 5)	80%		
33.	Pengendalian Aduan Kerosakan Kecil Penginapan Pelajar (Kolej-kolej)	Memastikan aduan kerosakan kecil oleh pelajar diambil tindakan dalam tempoh masa yang ditetapkan	Aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	80%		
34.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai.	85%	55%	
35.	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf (Pejabat Penasihat Undang-Undang)	<ul style="list-style-type: none"> Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan menghantar notis tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar Menerima bayaran penyelesaian dari penama yang telah bersetuju untuk membuat pembayaran secara ansuran bagi kes pelanggaran kontrak perkhidmatan staf. 	<ul style="list-style-type: none"> Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf Tahap bayaran yang dibuat 	<p>100%</p> <p>80% (RM250K)</p>	<p>100%</p> <p>75.20% (RM188,000.40)</p>	<p>Daripada bulan Januari hingga Jun Pejabat ini telah menerima 20 kes baru pelanggaran kontrak perkhidmatan dari Seksyen Cuti Belajar, Pejabat Pendaftar untuk diambil tindakan tuntutan gantirugi pecah kontrak perkhidmatan, dan Notis tuntutan bagi 20 kes baharu tersebut telah berjaya dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja;</p> <p><u>Jumlah Kutipan Pecah Kontrak Perkhidmatan Staf</u></p> <p>*Januari 2016 = RM 33,850.20</p> <p>*Februari 2016 =RM 25,300.00</p> <p>*Mac 2016 =RM 31,650.05</p> <p>*April 2016 =RM 28,250.05</p>

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2016	PENCAPAIAN JAN-JUN 2016	JUSTIFIKASI / TINDAKAN PENCEGAHAN (JIKA BERKENAAN)
						*Mei 2016 =RM 29,950.00 *Jun 2016 =RM 39,000.10 *Jumlah Jan 2016 -Jun 2016: RM 188,000.40

Kemaskini:24 Ogos 2016