



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM**

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
SKOP PERKHIDMATAN UTAMA (PRA SISWAZAH, PASCA SISWAZAH,
PENYELIDIKAN DAN INOVASI)
(JAN-JUN 2016)**

Tujuan

1. Kertas makluman ini bertujuan memaklumkan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti Putra Malaysia Kali Ke-29 mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (Januari - Jun 2016). Laporan merangkumi Skop Perkhidmatan Utama iaitu Pra Siswazah, Pasca Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi.

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan

2. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi tempoh Januari hingga Jun 2016 bagi tiga skop perkhidmatan utama adalah seperti di **Lampiran 1**.

Syor

3. Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM adalah dipohon untuk mengambil maklum laporan pencapaian Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama bagi tempoh Januari hingga Jun 2016.

**LAPORAN PENCAPAIAN
PIAGAM PELANGGAN SETENGAH TAHUN 2016
(JANUARI – JUN 2016)**

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SKOP PRASISWAZAH

BIL	PIAGAM	% PENCAPAIAN	CATATAN
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	100%	Paparan jadual waktu kuliah mengikut masa yang ditetapkan (1/1 x 100 = 100%) seperti berikut: <u>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2016/17</u> Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester sebelumnya)
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%	Paparan jadual waktu peperiksaan dalam mengikut masa yang ditetapkan (1/1 x 100 = 100%) seperti berikut: <u>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2015/16</u> Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester semasa)
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.	100%	Keputusan peperiksaan akhir dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan enam (6) kali (Jan hingga Jun 2016) seperti berikut: (6/6 x 100 = 100%) <u>Sesi 2015/16 (Sem 1,2 & 3):</u> Mesyuarat Senat – 14 Januari 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 15 Januari 2016

			<p>Mesyuarat Senat – 11 Februari 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 12 Februari 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 10 Mac 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 11 Mac 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 14 April 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 15 April 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 12 Mei 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 13 Mei 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 9 Jun 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 10 Jun 2016</p>
4.	Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari berkerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.	AKAN DILAPORKAN SETENGAH TAHUN KEDUA 2016 IAITU SELEPAS PELAKSANAAN KONVOKESYEN	

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SKOP PENGAJIAN SISWAZAH

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	% PENCAPAIAN	CATATAN
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh SPS.	99.6%	10 Permohonan lambat menerima keputusan kerana Fakulti mengambil masa untuk menyemak cadangan penyelidikan pemohon dan mendapat persetujuan bakal penyelia untuk bakal pelajar tersebut. Terdapat juga calon yang lewat mengemukakan cadangan penyelidikan yang baharu dan gagal dihubungi.
2.	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	100%	-
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	90.6%	-
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	94%	-
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	100%	-
6.	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	100%	-
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	-
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	93.6%	-

9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.	69%	Masih terdapat kelewatan pemeriksa mengemukakan laporan dan kekangan untuk menetapkan tarikh viva. Pemantapan proses pemantauan (spt: rekod penerimaan tesis oleh pemeriksa terutama yang dihantar melalui emel) dibuat dari semasa ke semasa untuk penambahbaikan.
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%	-
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat.	100%	-

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	% PENCAPAIAN	CATATAN
1.	Memaklumkan keputusan permohonan geran dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat daripada penaja.	100	143/143
2.	Mengeluarkan surat tawaran geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima.	100	79/79
3.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/persidangan/bengkel/lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	100	57/57
4.	Mengeluarkan Surat Perakuan Permohonan Perlindungan Harta Intelekt dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelekt (JPHI).	100	80/80
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.	100	12/12
6.	Memberikan maklum balas penilaian laporan penyelidikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penilaian dilaksanakan.	100	143/143