



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-52

AGENDA 11 (C):

**HAL-HAL LAIN – PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN SKOP PERKHIDMATAN
UTAMA PENGAJIAN SISWAZAH**

02 DISEMBER 2021 | 9.00 PAGI | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LATAR BELAKANG

Audit Dalaman SPS

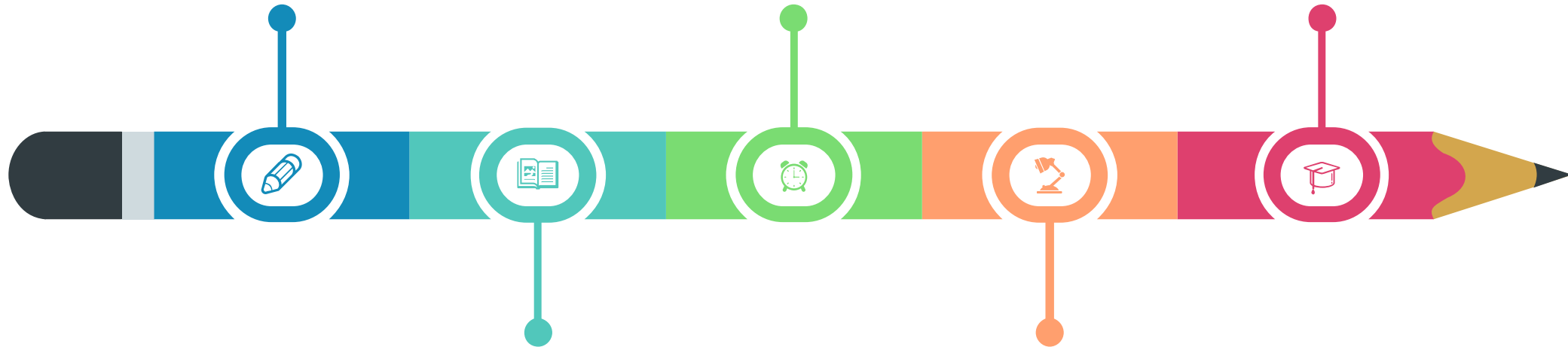
17-20 Ogos 2021 Audit Dalaman SPS terdapat tiga (3) penemuan berkaitan Piagam Pelanggan

MESYUARAT JK PENGURUSAN SPS

Mesyuarat JKPSPS ke-342 5 Oktober 2021 & Berbangkit pada JKPSPS ke-343 pada 22 Oktober 2021

CADANGAN KUATKUASA

Untuk dikuatkuasa pada Januari 2022

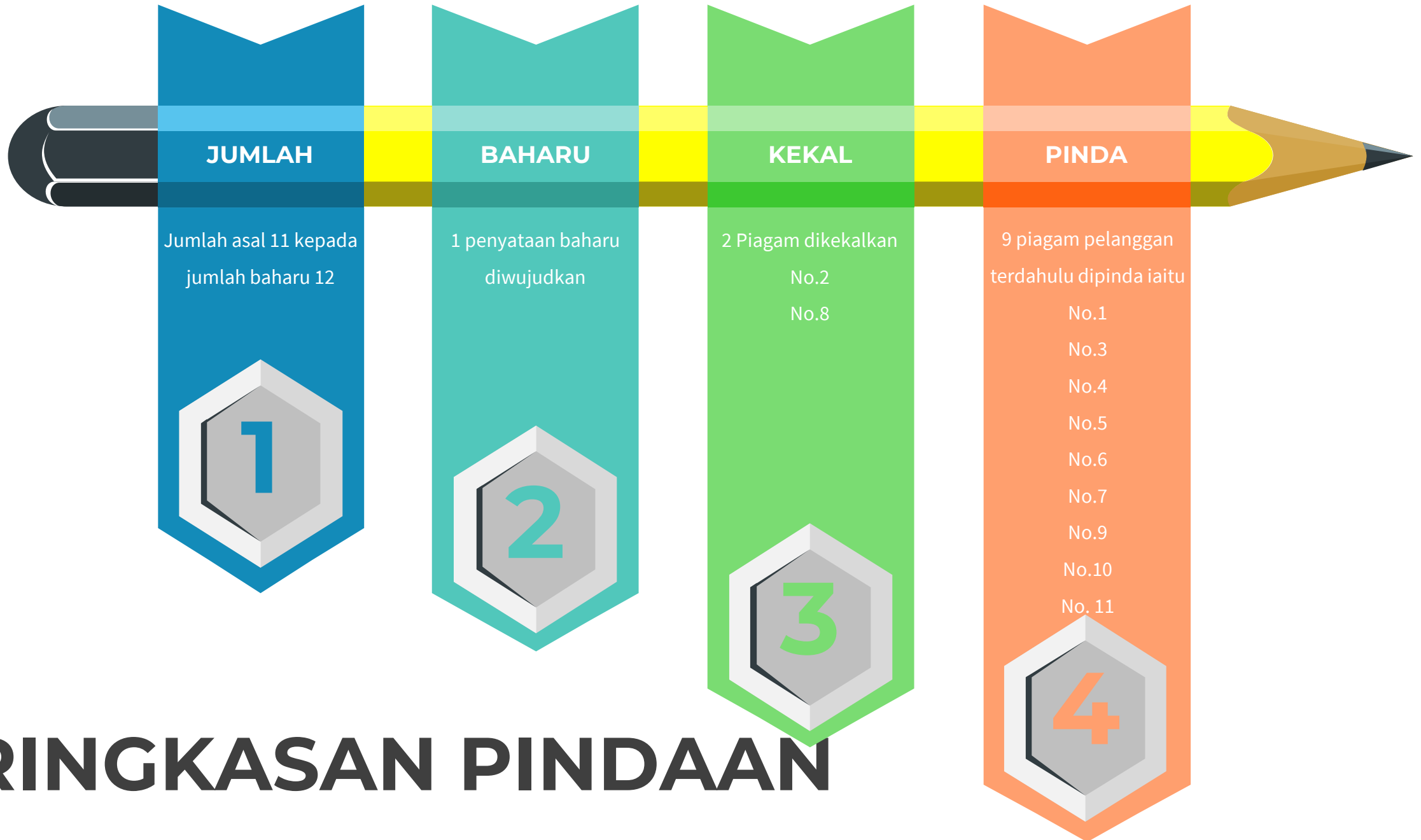


BENGKEL PEMURNIAN SPS

28 September 2021 – menyemak semula penyataan dan kaedah serta rekod bukti pencapaian Piagam Pelanggan

JK KUALITI KE-51

Untuk kelulusan oleh Mesyuarat JK Kualiti pada 2 Dis 2021



RINGKASAN PINDAAN

PIAGAM PELANGGAN- PINDA

NO. PP	SEDIA ADA	BAHARU
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah. Sasaran : 80%	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah. Sasaran : 85%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ. Sasaran : 100%	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Sasaran : 100%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ. Sasaran : 100%	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Sasaran : 100%

PIAGAM PELANGGAN- PINDA

NO. PP	SEDIA ADA	BAHARU
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima. Sasaran : 80%	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima. Sasaran : 80%
6.	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima. Sasaran : 80%	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima daripada PTJ . Sasaran : 80%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan. Sasaran : 90%	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA/IGSS/ PASS/BKW) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan. Sasaran : 90%

PIAGAM PELANGGAN- PINDA

NO. PP	SEDIA ADA	BAHARU
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan. Sasaran : 73%	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan. Sasaran : 80%
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat. Sasaran : 100%	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian . Sasaran : 100%
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat. Sasaran : 100%	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar melalui portal pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat. Sasaran : 100%

PIAGAM PELANGGAN KEKAL

NO. PP	SEDIA ADA	KEKAL
2.	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima. Sasaran : 100%	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima. Sasaran : 100%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan. Sasaran : 90%	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan. Sasaran : 90%



PIAGAM PELANGGAN- BAHARU

NO. PP	SEDIA ADA	BAHARU
12.	Tiada	<p>Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah SGRA selewat-lewatnya sepuluh hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan telah mendapat sokongan daripada PTJ.</p> <p>Sasaran : 90%</p>



SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon **mengambil perhatian** berhubung:

1. Cadangan pindaan Piagam Pelanggan bagi skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah sepertimana yang dibentangkan; dan
2. Meluluskan cadangan pindaan Piagam Pelanggan skop Perkhidmatan Utama Pengajian Siswazah untuk mula dikuatkuasakan pada **1 Januari 2022**.




UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI




Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE