

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(a) <u>Minit 8.2(a) : Laporan Status Pelaksanaan, Pengekalan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti</u></p> <p>Mesyuarat mengambil maklum mengenai Pejabat TNC(PI) telah memperuntukan sebanyak RM1.741 juta bagi melaksanakan kalibrasi peralatan makmal dan peruntukan mula diagihkan kepada PTJ yang berkenaan. Sehubungan itu, peruntukan tersebut hendaklah dibelanjakan sebelum 31 Oktober 2012.</p> <p>(b) <u>Minit 8.2(b) Hal-hal lain</u></p> <p>Mesyuarat dimaklumkan bahawa proses percetakan semua <i>letterhead</i> dibuat oleh Penerbit UPM secara berperingkat mengikut keperluan di PTJ. Walau bagaimanapun, didapati harga yang dikenakan oleh Penerbit UPM agak mahal. Sehubungan itu, Penerbit UPM dimohon supaya menyemak semula harga yang ditawarkan.</p> <p>(c) <u>Minit 8.4(c) Laporan Objektif Kualiti Peringkat Fungsian dan Aras mengikut PTJ</u></p> <p>Mesyuarat mengambil maklum bahawa objektif kualiti bagi skop operasi perkhidmatan di Pejabat TNC(JINM) belum lagi disediakan. Oleh yang demikian, mesyuarat mencadangkan peratusan pelajar mendapat tempat bagi menjalani latihan industri dijadikan objektif kualiti.</p>	<p>TWP TNCPI/TWP PTJ</p> <p>Pejabat Bendahari / Penerbit UPM</p> <p>TWP TNC(JINM)</p>
<p>Minit 10.3</p>	<p>Laporan Audit Dalam 2012</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai Pembentangan Laporan Audit Penilaian Semula MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM yang diadakan pada 12 hingga 22 Jun 2012 dan beberapa penemuan seperti beriku -</p> <p>(i) jumlah ketakakuran sebanyak enam (6) dengan sepuluh (10) bukti objektif dan 31 cadangan penambahbaikan (OFI).</p> <p>(ii) klausa yang tertinggi daripada sepuluh (10) bukti objektif adalah klausa 7.5.1 iaitu sebanyak 4 bukti objektif dan diikuti dengan klausa 7.5.5 (2 bukti objektif), klausa 8.2.4 (2 bukti objektif), klausa 4.1 (1 bukti objektif) dan klausa 8.2.3 (1 bukti objektif).</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Makluman</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(b) merakam ucapan terima kasih di atas penglibatan ahli mesyuarat dalam siri Bengkel Pemurnian Hasil Penemuan Audit Pensijilan Semula bagi Skop Pengurusan, Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan telah diadakan pada 16 Julai 2012 dan bagi skop Pengajaran dan Pembelajaran pada 17 Julai 2012.</p> <p>(c) mengambil maklum bahawa tempoh pelaksanaan tindakan pembetulan yang diberikan oleh pihak SIRIM adalah tiga (3) bulan. Walau bagaimanapun, mesyuarat menetapkan tarikh akhir menghantar bukti objektif kepada SIRIM adalah pada 30 Julai 2012.</p> <p>(d) mengambil ingatan, mana-mana PTJ yang mendapat NCR supaya melaksanakan pembetulan (jika perlu) dan mengambil tindakan pembetulan supaya perkara yang sama tidak berulang dan bagi PTJ yang tidak mendapat NCR boleh mengambil langkah pencegahan bagi mengelakkan berlakunya ketakakuran yang sama.</p> <p>(e) bersetuju supaya pelaksanaan bagi OFI hendaklah dilaksanakan oleh PTJ yang berkenaan selewat-lewatnya pada bulan Oktober 2012.</p> <p>(f) mengambil maklum bahawa Audit Pemantauan oleh SIRIM bagi tahun hadapan akan diadakan pada bulan April 2013.</p>	<p>Makluman</p> <p>Makluman</p> <p>Semua TWP</p> <p>TWP yang berkenaan</p> <p>Makluman</p>
<p>Minit 10.4</p>	<p>Laporan Objektif Kualiti Peringkat Fungsian dan Aras mengikut PTJ bagi Setengah Tahun 2012</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai pencapaian objektif kualiti bagi setengah tahun 2012 setakat 30 Jun 2012 seperti di Lampiran 1.</p> <p>(b) dimaklumkan bahawa antara punca peratusan nota kuliah kursus dimasukkan ke dalam Putra LMS masih rendah daripada sasaran yang ditetapkan disebabkan oleh kurang pemantauan terhadap proses memuatnaik nota kuliah. Sehubungan itu, CADe dimohon memberi latihan kepada pegawai bertanggungjawab di PTJ bagi memastikan mereka juga memahami penggunaan Putra LMS.</p> <p>(c) mendapati peratusan pensyarah mendapat skor 3.5 atau lebih untuk penilaian pengajaran belum mencapai tahap 80 peratus. Sehubungan itu, SPS diminta mengambil langkah pencegahan bagi memastikan objektif kualiti tercapai.</p>	<p>Makluman</p> <p>TWP CADe</p> <p>TWP SPS</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(d) mengambil perhatian mengenai peratusan staf yang menghadiri latihan selama tujuh(7) hari setahun yang belum mencapai objektif kualiti yang ditetapkan. Sehubungan itu, beberapa tindakan perlu diambil bagi meningkatkan peratusan kehadiran staf menghadiri latihan iaitu-</p> <p>(i) mengenal pasti kumpulan yang sukar untuk menghadiri latihan kerana tugas dan merangka latihan yang bersesuaian seperti menggunakan kaedah '<i>on the job training</i>'.</p> <p>(ii) memastikan setiap bengkel yang dihadiri oleh staf dimasukkan ke dalam sistem E-Latihan.</p> <p>(iii) Penyelaras Latihan di PTJ perlu mengenal pasti dan menentukan kaedah yang bersesuaian bagi mengumpul data latihan yang dihadiri oleh pensyarah untuk dimasukkan ke dalam sistem E-Latihan.</p> <p>(e) bersetuju meminta Pejabat Pendaftar supaya objektif kualiti yang berkaitan keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja selepas minit mesyuarat pihak berkuasa melantik diterima atau arahan pihak berkuasa melantik diteliti semula. Dalam hal ini, sebarang keputusan tidak boleh dimaklumkan kepada staf sehingga keputusan rasmi dikeluarkan.</p>	<p>Ketua Bahagian Pemb. Sumber Manusia</p> <p>TWP PTJ</p> <p>TWP PTJ</p> <p>Ketua Bahagian Pengurusan Sumber Manusia</p>
<p>Minit 10.5</p>	<p>Cadangan Piagam Pelanggan Peringkat Peneraju dan PTJ</p> <p>Mesyuarat –</p> <p>(a) menimbang dan meluluskan Piagam Pelanggan Peringkat Peneraju seperti di Lampiran 2. Sehubungan itu, piagam pelanggan ini akan dicetak dan diedar oleh Bahagian Jaminan Kualiti UPM.</p> <p>(b) mengambil maklum piagam pelanggan bagi PTJ yang menyediakan perkhidmatan sokongan hendaklah disedia dan diluluskan di peringkat PTJ masing-masing. Walau bagaimanapun, piagam pelanggan yang disediakan perlu menggunakan ayat kata kerja, pernyataan yang jelas, kebolehpercayaan, praktikal, khusus dan boleh ditambahbaik.</p>	<p>Ketua BJK</p> <p>TWP Peneraju / TWP PTJ berkenaan</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 10.6	<p>Dokumentasi</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) meluluskan cadangan pindaan dokumen (CPD) sepertimana ringkasan pindaan di Lampiran 3 berkuatkuasa pada 14 Ogos 2012.</p> <p>(b) bersetuju supaya objektif kualiti dijadikan rujukan dan tidak memerlukan pindaan ke atas Manual Kualiti jika berlaku perubahan kepada objektif kualiti yang berkenaan. Disamping itu, pindaan objektif kualiti boleh diluluskan di peringkat PTJ dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti.</p>	<p>Ketua BJK/PKD</p> <p>Ketua BJK/PKD</p>
Minit 10.7	<p>Hal-hal lain</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai beberapa PTJ baharu yang belum dimasukkan ke dalam skop pensijilan SPK UPM iaitu-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pengimejan Diagnostik • Pusat Sumber dan Kanser Pendidikan Kanser (CaRE) • Pusat Hubungan dan Jaringan Industri • Pusat Pengembangan Bahasa • Pusat Sains Marin • Pejabat Penasihat Undang-Undang <p>Bagi memastikan penambakan berterusan, mesyuarat bersetuju mencadangkan agar aktiviti utama PTJ tersebut dimasukkan ke dalam skop pensijilan SPK UPM. Dalam hal ini, maka-</p> <p>(i) Bahagian Jaminan Kualiti diminta mendapatkan maklum balas mengenai perancangan PTJ bagi memasukkan aktiviti utama ke dalam skop SPK UPM.</p> <p>(ii) bersetuju mencadangkan Pejabat TNC(JINM) mengeluarkan arahan supaya Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Latihan Industri (LI) dan Prosedur Pengurusan Kerjasama dengan Industri diletakkan di bawah tanggungjawab Pusat Hubungan dan Jaringan Industri.</p> <p>(b) mengambil perhatian mengenai ketidakseragaman dokumentasi SPK yang mana terdapat kepala borang berwarna putih dan ada yang berwarna hitam. Sehubungan itu, format dokumentasi perlu diseragamkan supaya tidak mengelirukan pengguna.</p> <p>(c) mengambil perhatian mengenai pelaksanaan tuntutan kerja lebih masa (<i>over time</i>) tidak mematuhi pekeliling yang</p>	<p>Makluman</p> <p>Ketua BJK</p> <p>TWP TNC(JINM)</p> <p>Ketua BJK/ PKD</p> <p>TWP PTJ</p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>dikeluarkan. Oleh itu, TWP atau pegawai tadbir di PTJ hendaklah berbincang dalam Pengurusan PTJ tentang kaedah pelaksanaan disamping memainkan peranan bagi memantau pelaksanaan tuntutan tersebut.</p> <p>(d) mengambil maklum mengenai kelewatan pembayaran oleh Bendahari disebabkan terdapat dokumen yang dihantar tidak lengkap. Sehubungan itu, pindaan borang Arahan Pengeluaran Inbois/Pelarasan Antara PTJ (SOK/kew/BR045/AKN) akan dibuat supaya memudahkan pemohon.</p>	<p>TWP Bendahari</p>
<p>Penutup</p>	<p>Penangguhan Mesyuarat</p> <p>Pengerusi mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir.</p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 11.55 pagi.</p>	<p>Makluman</p>

SENARAI KEHADIRAN

Tarikh : 27 Julai 2012
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran
Universiti Putra Malaysia

Kehadiran

1. Y. Bhg. Dato' Wan Azman bin Wan Omar - Pengerusi
2. Tuan Hj. Hashim bin Md. Shari
3. Tuan Hj. Rosdi bin Wah
4. Puan Chek Zan binti Kasah
5. Encik Mustaffa bin Hj. Dollah
6. Tuan Hj. Jamsari bin Tamsir
7. Encik Amran bin Samek Encik Suhaifi bin Sulaiman
8. Puan Rosmala binti Abd. Rahim
9. Puan Lailawati binti Bakar
10. Encik Rosmi bin Othman
11. Tuan Hj. Ghani bin Hashim
12. ACP Abdul Razak bin Abdul Ghafur
13. Puan Noorizai binti Mohamad Nor
14. Encik Mohd Ya'sak bin Masod
15. Encik Azman bin Ambia
16. Encik Ramli bin Sulong
17. Tuan Hj. Ruslan bin Mohammad
18. Encik Julbakar bin Tajudin
19. Puan Zuraidah binti Ahmad
20. Tuan Hj. Mhd. Hussin bin Abdul Rahim
21. Encik Shari Shawarudin bin Pandak Osman
22. Encik Amiruddin bin Abd Aziz
23. Puan Fairuz binti Mughtar
24. Encik Ab. Malek bin Simon
25. Encik Muhazam bin Mansor
26. Tuan Hj. Latif bin Anwar
27. Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah
28. Encik Nalong Anak Buda - (v.c.)
29. Encik Hisyamuddin bin Hashim
30. Tuan Hj. Anuar bin Hj. Ahmad
31. Puan Wan Rohani binti Wan Mohamed
32. Encik Jamalludin bin Mohd. Yatim
33. Encik Wan Zaharuddin bin Wan Abdullah
34. Encik Saheh bin Said
35. Encik Mohd Khairi bin Hassan
36. Encik Mohamad Saroto bin Sairan
37. Encik Ahmad Nizam bin Abdullah
38. Puan Noraihan binti Noordin
39. Puan W. Rozidayani binti W. Mohammad (Wakil Pejabat Bendahari)

40. Puan Siti Khadijah binti Ahmad (Wakil Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset)
41. Encik Mohamad Khairol bin Khalid (Wakil Fakulti Ekologi Manusia)
42. Encik Allan Lajot (Wakil Fakulti Pengajian Pendidikan)
43. Encik Abdullah bin Arshad (Pejabat Pemasaran dan Komunikasi)
44. Puan Hasliza binti Zakaria (Pejabat OSH)
45. Kapt (B) Bahari bin Salim (Wakil Bahagian Keselamatan Universiti)
46. Puan Salmah binti Abdullah (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)
47. Puan Dianna Watty binti Ibrahim (Wakil Penerbit)
48. Cik Mahmudah binti Aunudin
49. Encik Mat Razi bin Abdullah - Pencatat

Tidak hadir (dengan kenyataan)

1. Puan Nor Adida binti Abdul Khalid
2. Puan Rohani binti Abdul Latiff
3. Tuan Hj. Mohd. Nizan bin Jaafar
4. Encik Mohd. Faizal bin Daud
5. Encik Amran bin Zakaria
6. Ust. Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam
7. Encik Abd. Razak bin Ahmad
8. Encik Mustafa bin Che Ali
9. Tuan Hj. Mohd Aris Fadzillah bin Abdullah
10. Tuan Hj. A'ni bin Hamzah

LAPORAN PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS SEHINGGA 30 JUN 2012

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bacelor UPM ii. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut: <ul style="list-style-type: none"> • PNGK \geq 3.5 • PNGK \geq 3.0 	78% 15% 20%	Diukur setelah proses pengambilan selesai pada September 2012 Diukur setelah proses pengambilan selesai pada September 2012	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
2.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	Memantapkan sistem pengajaran dan pembelajaran	i. Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester ii. Peratusan pengajaran mengikut rancangan mengajar iii. Peratusan pelajar bergraduasi dengan <ul style="list-style-type: none"> • Kelas Pertama • Kelas Kedua Tinggi iv. Nisbah pensyarah: pelajar	100% 100% 12% 80% 1:10	97.57% (Sem 2 – 2011/2012) 100% (Sem 2 – 2011/2012) Diukur pada Ogos 2012 (Selepas mesyuarat Senat) Diukur pada Disember 2012	i. Kurang pemantauan terhadap proses muatnaik nota kuliah dan kesukaran memuat naik nota kuliah dalam putra LMS bagi dokumen yang bersaiz besar dan bergambar. ii. Pensyarah sambil tidak mengikut RP. Semakan dan pemantauan oleh penyelaras kursus iii. Analisis pencapaian disemak semula dan dibawa ke Mesyuarat JKKU untuk tindakan. Pencapaian sebenar perlu dilihat pada Sesi 2011/2012 iv. Pencapaian keseluruhan UPM adalah tercapai. Bagi pecahan mengikut fakulti masih ada yang tidak dicapai disebabkan Pensyarah/ tutor yang masih cuti belajar
3.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	80%	79.33%	
4.	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	85.35	Masih Dalam Semester Yang Sama (Semester 2,2011/2012)
5.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki <i>Viva voce</i> selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk	73%	53.32%	Masalah yang sama masih berulang iaitu kelewatan pemeriksa mengemukakan laporan. Cadangan penambahbaikan: 1) memasukkan persetujuan pemeriksa untuk mengemukakan laporan dalam tempoh 60

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
			pemeriksaan.			hari ke dalam borang GS-14b. 2) Pengesahan penerimaan tesis oleh pemeriksa dan peringatan untuk penghantaran laporan melalui sistem telah mula berjalan mulai bulan Julai 2012.
6.	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%	Masih Dalam Semester Yang Sama (Semester 2,2011/2012)
7.	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	80%	71.97% Sem 2, 2011/2012	606 Kursus Yang Mendapat Skor 3.5 dan Ke Atas 236 Kursus Yang Mendapat Skor Di Bawah 3.5
8.	<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)	5	Akreditasi 13 makmal (6 makmal bagi MS ISO 15189 & 7 makmal bagi MS ISO 17025) pada peringkat 50% pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makmal di Fakulti Sains dan Teknologi Makanan dan Institut Penyelidikan Produk Halal telah membuat <i>Application and submission of Quality Manual</i> kepada Jabatan Standard Malaysia. Kedua-dua PTJ kini sedang menunggu maklum balas untuk pelaksanaan <i>Adequacy Audit</i> oleh pihak Jabatan Standard Malaysia. 2. Makmal di Fakulti Kejuruteraan dan Fakulti Perubatan Dan Sains Kesihatan sedang dalam proses akhir semakan Manual Kualiti dengan pihak SIRIM sebelum dihantar ke Jabatan Standard Malaysia. 3. Pelaksanaan Kursus <i>Internal Audit</i> dirancang akan diadakan pada 8-9 Ogos 2012 kepada makmal yang terlibat dengan proses akreditasi MS ISO 17025

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 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (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%	<p><u>Bilangan dan peratus:</u></p> <p>1. aduan media massa – 1 kes (100%)</p> <p>2. aduan awam – 2/2 (100%) diselesaikan dalam tempoh 21 hari bekerja</p> <p>3. maklum balas pelanggan – 111/133 (83%) - 122/ 172 (70.9%)- Dalam tempoh 21 hari bekerja - 49 (28.5%) - Melebihi 21 hari bekerja - 1 (0.6%) – belum selesai (belum cukup 21 hari bekerja</p>	<p>Aduan yang memerlukan kos peruntukan, penyelenggaraan, dan juga aduan yang berkaitan sikap staf memerlukan tempoh yang panjang untuk menilai keberkesanan latihan/teguran</p> <p>Menambah baik sistem u-respons dengan menyediakan pilihan jangkaan masa (contoh: 6 bulan) yang perlu untuk mengambil tindakan pembetulan yang sesuai</p>
2.	Perolehan	Menerima bekalan mengikut spesifikasi dan tempoh penghantaran	Peratusan bekalan diterima	95%	99%	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	80%	25.73% (sehingga 14 Jun 2012) 41.86% (sehingga 25 Julai 2012)	Tindakan: <ul style="list-style-type: none"> • Semua TPLS PTJ telah diminta mengambil tindakan & mengemukakan laporan tindakan yang diambil terhadap staf yang belum menghadiri 7 hari latihan semasa Mesyuarat bersama TPLS. • Arahan pemantauan latihan di peringkat PTJ telah dimasukkan dalam pindaan prosedur latihan berkuatkuasa 5 Jun 2012. • Telah membangunkan borang khusus bagi merekod 'on the job training' dan pembelajaran sendiri. • Perolehan server baharu bagi SPL bagi membolehkan proses kemasukan data oleh TPLS PTJ berjalan lancar.
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, sistem telefon dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%	100%	-
5.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Peratusan Penyelenggaraan yang dilaksanakan	80%	98.52%	
6.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut:			-

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
			<ul style="list-style-type: none"> • Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: <ol 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 <ol style="list-style-type: none"> i. 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data ii. 14 hari untuk peralatan ICT 	<p>90%</p> <p>90%</p>	<p>93%</p> <p>81%</p>	
7.	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	<ol style="list-style-type: none"> i. Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran ii. Mengeluarkan surat lantikan Pegawai Akademik selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas mendapat kelulusan daripada Naib Canselor 	<p>10%</p> <p>100%</p>	<p>12.8% (12 daripada 94 orang lantikan pegawai akademik)</p> <p>41.5%</p>	<p>Justifikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kekangan menunggu pekeliling bil. 1/12 berkaitan pemberian gaji minima – maksima baharu • Kekangan kekosongan pengisian jawatan pensyarah perubatan pelatih di FPSK

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
8.	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%	50.2% 1. Pemeriksaan KKP di PTJ - 23/76 PTJ (30.3%) 2. Latihan – 15/26 (57.7%) 3. HIRARC – 12/20 (60%) PTJ telah menyediakan dokumen Job Safety Analysis (JHA) 4. CHRA – 2/66 (3%) makmal menjalankan pr-CHRA 5. Medical Surveillance – belum dilaksanakan 6. Pengurusan bencana – 10/78 (12.8%) 7. Siasatan kemalangan – 100% dijalankan mengikut tempoh yang ditetapkan	Aktiviti yang memberi kesan ketidakcapaian sasaran: 1. HIRARC - Fasa II tidak dilaksanakan kerana terdapat perubahan kepada sasaran kerja tahunan dan juga terdapat pemberhentian staf menyebabkan kekurangan tenaga kerja bagi melaksanakan Fasa II. 2. CHRA – Staf yang dikenal pasti sedang menjalani latihan dan ujian kompetensi untuk melayakkan staf tersebut melaksanakan penaksiran bahan kimia berbahaya 3. Data yang diperoleh tidak cukup untuk menyokong tindakan pemeriksaan kesihatan. Kajian semula akan dilakukan untuk memperoleh data yang lebih tepat 4. Menukar criteria baru untuk sasaran pencapaian 80% bagi tahun 2012

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 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (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%	Status semasa: 1 / 2 (50%) (keperluan 2 laporan bagi setengah tahun)	<p>Q1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarikh akhir kemas kini data: 5 April 2012 (sistem dibuka 13 Mac – 5 April 2012) - Laporan disediakan 12.4.2012 - Pembentangan laporan hasil Bengkel Pencapaian Suku Pertama (Q1) KPI UPM yang diadakan pada 13-14 April 2012 (Jumaat-Sabtu) <p>Q2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarikh tutup sistem: 5 Julai 2012 - Laporan disediakan: 18 Julai 2012 - Pembentangan Laporan hasil Bengkel Pencapaian Suku Kedua (Q2) – 19 Julai 2012
2.	Verifikasi Aset (Pejabat Naib Canselor)	Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ	Peratusan aset dan inventori di PTJ yang dapat diverifikasi	100%	Status semasa: 18/72 (25%)	Verifikasi aset dilaksanakan mulai 4 Jun 2012. Senarai aset telah diedarkan kepada semua PTJ pada Mei 2012
3.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dan bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi.	85%	Pelajar bergraduasi pada Oktober 2012 – laporan pada Q4	-

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
4.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	<ul style="list-style-type: none"> i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka 	<ul style="list-style-type: none"> i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5) 	<p>100%</p> <p>85%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>	-
5.	Perlaksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	<ul style="list-style-type: none"> i. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (tanpa memerlukan siasatan lanjut) ii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (jika memerlukan siasatan lanjut) 	<p>100%</p> <p>100%</p>	<p>100%</p> <p>99%</p>	Cadangan Pindaan Dokumen (CPD)
6.	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% (69 permohonan)	-

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
7.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPT	Peratusan pengisian kuota	75%	28.3 % (45 daripada 159 kuota)	-
8.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	100% (50 orangpesara)	-
9.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bendahari)	Memperolehi pendapatan daripada <ul style="list-style-type: none"> • Pelaburan • Keuntungan simpanan tetap 	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM2 juta (pelaburan portfolio) RM20 juta (Deposit tetap dan pelaburan jangka panjang) RM605 j (Mendapatkan peruntukan belanja mengurus)	RM3.07 juta RM11.15 juta RM241.25 juta	-
10.	Pembayaran (Pejabat Bendahari)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratusan cek batal ii. Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	1% 100%	0.63% 100%	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
11.	<ul style="list-style-type: none"> • Belanjawan • Perolehan • Pembayaran • Pengurusan Aset • Perakaunan (Pejabat Bendahari) 	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80 %	98%	
12.	Perolehan buku di perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memperoleh dan memproses buku untuk sedia diguna	i. Peratusan pertambahan koleksi buku	2%	1.16% Bil buku dalam koleksi = 471,546 Bil tambahan buku = 5,542	
13.	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Membina kemahiran pencarian bahan perpustakaan	Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 70\%$ dalam <i>post test</i> program literasi maklumat	80%	61.21% Bilangan borang <i>Post Test</i> * = 116 Bilangan capai markah $\geq 70\%$ = 71 Bilangan capai markah $< 70\%$ = 45 *Kelas Strategi Pencarian Maklumat untuk pelajar siswazah baharu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semakan ke atas Borang Penilaian <i>Post-Test</i> mendapati terdapat beberapa orang pelajar tidak mengisi jawapan bagi soalan-soalan yang terdapat pada muka surat 2 (halaman belakang) borang tersebut. Ini memberi kesan kepada pemarkahan penilaian dan secara tidak langsung menurunkan peratus sasaran petunjuk prestasi yang ditetapkan. 2. Analisa telah dibuat ke atas kertas soalan untuk mengenalkan pasti soalan-soalan yang kerap dijawab tidak betul. Didapati terdapat beberapa soalan yang mengelirukan pelajar. Modul kelas akan disemak semula untuk memberi lebih kefahaman kepada pelajar.

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
14.	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	i. Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – 30 kes sebulan ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – 10 kes sebulan iii. Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus-5 kes sebulan	20% 20% 20%	(90 kes pengurangan) 50% (31 kes pengurangan) 51.6% (18 kes pengurangan) 60%	
15.	Membangunkan dan Memantapkan Prasarana Inkubasi Keusahawanan (Taman Pertanian Universiti)	Membangunkan dan memantapkan (naik taraf) prasarana inkubasi keusahawanan	Bilangan prasarana	1 prasarana (Kolam Akuakultur – Dalam Sangkar)	100% (1 kolam = 4 set) (1 Set = 10 sangkar)	
16.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	91.6%	-
17.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	98.3%	-

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
18.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	<ul style="list-style-type: none"> i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif ii. Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5 ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis 	<p>80%</p> <p>15</p>	<p>100% (skala 4.5 daripada 5)</p> <p>11</p>	<p>-</p> <p>-</p>
19.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	<ul style="list-style-type: none"> i. Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan ii. Peratusan Imam dan Bilal hadir ke masjid selewat-lewatnya 15 minit sebelum masuk waktu solat 	<p>100%</p> <p>90%</p>	<p>100%</p> <p>99.25%</p>	
20.	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%	-
21.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan perkhidmatan PutraLMS kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem 	<ul style="list-style-type: none"> • Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%. 	<p>80%</p>	<p>33.33% Hanya 3 PTJ -yang tahap penggunaan PutraLMS kurang 70%</p> <p>1 drp 3 PTJ -yang tahap penggunaan kurang daripada 70%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat pencapaian bagi PTJ dan program lain pada suku tahun ke dua dan ketiga yang hanya boleh dinilai apabila semester bermula pada September 2012. • Isu pencapaian akan dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan CADe akan datang tentang keperluan mengubah semula Petunjuk Prestasi berkenaan.

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
22.	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/Pegawai Kanan/Senat	90%	100%	-
23.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	80%	33%	(26 Permohonan 2012, 10 Projek Lanjutan dari 2011, 12 selesai)
24.	Perkhidmatan Sokongan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Peratusan Perkhidmatan ICT yang berjaya dilaksanakan	85%	93%	-
25.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	95%	63.64%	Tiga perkara yang mendapat skor rendah ialah: (1) Tempoh menunggu (2) Staf di kaunter (3) Staf sokongan Keseluruhannya adalah disebabkan masalah kekurangan staf berbanding peningkatan kes dari semasa ke semasa.
26.	Penyediaan kemudahan penginapan, peralatan sukan, tempat riadah dan peralatan kebudayaan (Kolej-kolej)	Menyediakan kemudahan, infrastruktur dan penginapan yang kondusif dan selesa	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada tahap 4 (skala Likert 5)	75%	82.49%	

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2012	PENCAPAIAN (SEHINGGA 30 JUN 2012)	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)
27.	Pendaftaran Masuk/ Keluar Pelajar lama dan baharu (Kolej-kolej)	Menjamin pendaftaran masuk / keluar dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	i. Peratus Pelajar di daftarkan di kaunter kolej dalam masa 10 minit ii. Peratus pelajar daftar keluar dalam masa 5 minit	100% 100%	Belum Dilaksanakan (SEPTEMBER) 100%	
28.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 12 bulan bagi setiap judul	85%	32% (8 judul)	Diluar kawalan Penerbit

PIAGAM PELANGGAN

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Kami warga Universiti Putra Malaysia, dengan penuh tekad berikrar untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan cekap untuk memenuhi keperluan pelanggan:

a. Prasiswazah

1. Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada 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.
3. Mengedarkan slip pendaftaran kursus pada hari pertama kuliah bermula pada setiap semester.
4. Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.
5. Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran pos sebelum Majlis Konvokesyen.

b. Pengajian Siswazah

1. Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh SPS.
2. Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.
3. Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.
4. Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.
5. Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.
6. Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.

7. Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.
8. Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.
9. Memastikan pelajar menduduki *viva voce* dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.
10. Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.
11. Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat.

c. Penyelidikan dan Inovasi

1. Memaklumkan keputusan permohonan geran dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat daripada penaja.
2. Mengeluarkan surat tawaran geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima.
3. Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/persidangan/bengkel/lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.
4. Mengeluarkan Surat Perakuan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penilaian oleh Jawatankuasa Penilai Harta Intelek (JPHI).
5. Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.
6. Memberikan maklum balas penilaian laporan penyelidikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penilaian dilaksanakan.

*Piagam pelanggan ini tidak termasuk Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan

KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)

Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (CPD) diluluskan menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti Kali Ke-10 pada 27 Julai 2012 berkuatkuasa **14 Ogos 2012**

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambahan (T)/																																	
		Asal	Baharu	Pemotongan (P)																																	
PGR-04/2012	Pengurusan –JKJK UPM (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidik dan Inovasi))	<p>Manual Kualiti (UPM/PGR/MK001)</p> <p>(No Isu: 02, No. Semakan 04, tarikh kuatkuasa: 09/05/2012)</p> <p>1.2 Penggunaan</p> <p>SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali Putra Science Park, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear dan Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARE).</p>	<p>Manual Kualiti (UPM/PGR/MK001)</p> <p>(No Isu: 02, No. Semakan 05, tarikh kuatkuasa: 14/08/2012)</p> <p>1.2 Penggunaan</p> <p>SPK ini diamalkan di seluruh PTJ di UPM seperti dalam Lampiran 1a-g kecuali Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear dan Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARE).</p>	(T/P)																																	
		<p>Lampiran 1: Skop Sistem Pengurusan Kualiti/Fungsian dan Proses Utama</p> <p>Lampiran 1 d:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Pusat Tanggungjawab (PTJ)</th> <th>Skop SPK / Fungsi</th> <th>Proses Utama</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Bahagian Pentadbiran</td> <td rowspan="4">Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil Penyelidikan • Pengumpulan </td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Pusat Pengurusan Penyelidikan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Fakulti Pertanian</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Fakulti Perhutanan</td> </tr> </tbody> </table>	Bil		Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Skop SPK / Fungsi	Proses Utama	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)				1.	Bahagian Pentadbiran	Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil Penyelidikan • Pengumpulan 	2.	Pusat Pengurusan Penyelidikan	3.	Fakulti Pertanian	4.	Fakulti Perhutanan	<p>Lampiran 1: Skop Sistem Pengurusan Kualiti/Fungsian dan Proses Utama</p> <p>Lampiran 1 d:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Pusat Tanggungjawab (PTJ)</th> <th>Skop SPK / Fungsi</th> <th>Proses Utama</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Bahagian Pentadbiran</td> <td rowspan="4">Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil </td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Pusat Pengurusan Penyelidikan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Putra Science Park</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Fakulti Pertanian</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Skop SPK / Fungsi	Proses Utama	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)				1.	Bahagian Pentadbiran	Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil 	2.	Pusat Pengurusan Penyelidikan	3.
Bil	Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Skop SPK / Fungsi	Proses Utama																																		
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)																																					
1.	Bahagian Pentadbiran	Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil Penyelidikan • Pengumpulan 																																		
2.	Pusat Pengurusan Penyelidikan																																				
3.	Fakulti Pertanian																																				
4.	Fakulti Perhutanan																																				
Bil	Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Skop SPK / Fungsi	Proses Utama																																		
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)																																					
1.	Bahagian Pentadbiran	Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Penjanaan Geran Penyelidikan • Perlaksanaan, Pemantauan dan Penilaian Penyelidikan • Penyebaran Hasil 																																		
2.	Pusat Pengurusan Penyelidikan																																				
3.	Putra Science Park																																				
4.	Fakulti Pertanian																																				

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu						Tambahan (T)/
		Asal			Baharu			Pemotongan (P)
		5.	Fakulti Perubatan Veterinar		Data dan Dokumen Sekongan RU	5.	Fakulti Perhutanan	
6.	Fakulti Ekonomi & Pengurusan		Pengurusan Permohonan Paten	6.	Fakulti Perubatan Veterinar		• Pengurusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek	
7.	Fakulti Kejuruteraan			7.	Fakulti Ekonomi & Pengurusan			
8.	Fakulti Pengajian Pendidikan			8.	Fakulti Kejuruteraan			
9.	Fakulti Sains			9.	Fakulti Pengajian Pendidikan			
10.	Fakulti Sains & Teknologi Makanan			10.	Fakulti Sains			
11.	Fakulti Ekologi Manusia			11.	Fakulti Sains & Teknologi Makanan			
12.	Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi			12.	Fakulti Ekologi Manusia			
13.	Fakulti Rekabentuk & Senibina			13.	Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi			
14.	Fakulti Perubatan & Sains Kesihatan			14.	Fakulti Rekabentuk & Senibina			
15.	Fakulti Sains Komputer & Teknologi Maklumat			15.	Fakulti Perubatan & Sains Kesihatan			
16.	Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul			16.	Fakulti Sains Komputer & Teknologi Maklumat			
				17.	Fakulti Bioteknologi &			

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu						Tambahan (T)/ Pemotongan (P)				
		Asal			Baharu							
		17.	Fakulti Pengajian Alam Sekitar					Sains Biomolekul				
		18.	Fakulti Sains Pertanian & Makanan (UPMKB)					18.	Fakulti Pengajian Alam Sekitar			
		19.	Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan					19.	Fakulti Sains Pertanian & Makanan (UPMKB)			
		20.	Institut Biosains					20.	Institut Biosains			
		21.	Institut Teknologi Maju					21.	Institut Teknologi Maju			
		22.	Institut Gerontologi					22.	Institut Gerontologi			
		23.	Institut Penyelidikan Matematik					23.	Institut Penyelidikan Matematik			
		24.	Institut Penyelidikan Produk Halal					24.	Institut Penyelidikan Produk Halal			
		25.	Institut Kajian Dasar Pertanian & Makanan					25.	Institut Kajian Dasar Pertanian & Makanan			
		26.	Institut Perhutanan Tropika & Produk Hutan					26.	Institut Perhutanan Tropika & Produk Hutan			
		27.	Institut Pengajian Sains Sosial					27.	Institut Pengajian Sains Sosial			
		28.	Institut Pertanian Tropika					28.	Institut Pertanian Tropika			
								29.	Akademi Sukan			

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu								Tambahan (T)/ Pemotongan (P)
		Asal				Baharu				
		No.	Asal	Baharu	Asal	No.	Baharu	Baharu	Baharu	
		29.	Akademi Sukan			30.	Penerbit	Penerbitan	Pengurusan penerbitan buku karya asli	
		30.	Penerbit	Penerbitan	Pengurusan penerbitan buku karya asli	31.	Bahagian Pentadbiran (Pejabat TNCP)	Penentukuran Peralatan	Penentukuran Peralatan	
PGR-05/2012	Pengurusan –JKJK UPM (Pejabat Naib Canselor)	Lampiran 6: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 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 Objektif Kualiti- Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari – melibatkan PTJ UPM Sasaran 2012- 90%				Lampiran 6: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 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 Objektif Kualiti- Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari bekerja – melibatkan PTJ UPM Sasaran 2012- 80%				(T/P)
PGR-06/2012	Pengurusan –JKJK UPM (Pej. Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	Lampiran 6 : Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Objektif Kualiti : Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar Petunjuk Prestasi : i. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 6 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap dan tidak memerlukan kajian lanjut ii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 40 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap dan tidak memerlukan kajian lanjut.				Lampiran 6 : Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Objektif Kualiti : Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar Petunjuk Prestasi : iii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (tanpa memerlukan siasatan lanjut) iv. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 8 hari bekerja dari tarikh temuduga dijalankan (jika memerlukan siasatan lanjut)				P

