

AGENDA 5.2.1 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN

- **Proses Utama Universiti**
- **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan**

1. Tujuan

Laporan Piagam Pelanggan 2017 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama Universiti dan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan.

2. Latar Belakang

Definisi Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya. Ia merupakan satu jaminan jabatan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

Fokus Piagam Pelanggan memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti. Jabatan hendaklah memberi perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan perihatin. Piagam pelanggan akan menerangkan kepada pelanggan jenis-jenis perkhidmatan oleh jabatan berkaitan. Piagam pelanggan juga menerangkan hak-hak yang patut diperolehi oleh pelanggan dalam bentuk jaminan bertulis. Perkhidmatan awam perlulah responsive dan peka kepada keperluan dan kemahuan tersebut. Penentuan standard kualiti hendaklah selamat dengan keupayaan jabatan, piagam pelanggan boleh dibaiki dari masa ke semasa mengikut keperluan. Piagam pelanggan bukan hanya memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga kepada perubahan sikap anggota dan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan perihatin.

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu kaedah yang perlu dilaksanakan ialah dengan memastikan komitmen bertulis yang dijanjikan dapat dicapai sepenuhnya. Komitmen kepada pelanggan telah di bahagiakan kepada dua iaitu Piagam Pelanggan Proses Utama Universiti (Lampiran 1) dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan (Lampiran 2).

3. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan

3.1 Proses Utama Universiti Jan – Jun 2017

PROSES UTAMA / PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
PRASISWAZAH	4	3	0	*1
PASCASISWAZAH	11	10	0	**1
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	6	6	0	0

Status pencapaian seperti di Lampiran 1

- * Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.
- ** Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan. (Proses berkenaan hanya berlaku 2 kali setahun iaitu: Semester Pertama (Disember) Semester Kedua (Julai))

3.2 Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Jan – Jun 2017

PROSES SOKONGAN / PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
	33	14	9	10

Status pencapaian seperti di Lampiran 2

4. Kesimpulan

Pencapaian Piagam Pelanggan Skop Proses Utama Universiti telah berjaya dipenuhi. Manakala bagi Skop Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan terdapat 3 PTJ yang tidak berjaya mencapai janji piagam pelanggan mereka. Secara keseluruhan, operasi piagam pelanggan UPM berjaya dicapai dengan baik.

5. Cadangan penambahbaikan

- I. Paparan Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan perlu dipaparkan pada setiap laman sesawang Pusat Tanggung Jawab (PTJ). Terdapat PTJ yang memaparkan keseluruhan laporan yang di paparkan pada laman sesawang utama UPM.
- II. Pembangunan Piagam Pelanggan perlu disahkan dalam mana-mana perbincangan atau mesyuarat utama PTJ bagi tujuan pemakluman semua ahli PTJ.
- III. Pelaporan piagam pelanggan telah dimasukkan sebahagian daripada pemarkahan penilaian laman web PTJ bagi anugerah Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2017.

6. SYOR

Ahli Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP) dengan segala hormatnya dipohon untuk mengambil maklum Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2017.

Lampiran 1

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
1	Prasiswazah			
a.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%		
b.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa			
c.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.			
d.	Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.			Akan dilaporkan selepas pelaksanaan Majlis Konvokesyen

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
2	Pascasiswazah			
a.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh SPS	100%		
b.	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima			
c.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.			
d.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.			
e.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program / bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima			
f.	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima			
g.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan			

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
2	Pascasiswazah			
h.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.			Proses berkenaan hanya berlaku 2 kali setahun iaitu: Semester Pertama (Disember) Semester Kedua (Julai)
i.	Memastikan pelajar menduduki <i>viva voce</i> dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan			
j.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%		
k.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat			

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI	
3	Penyelidikan dan Inovasi			
a.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%		
b.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima			
c.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar / persidangan / bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SKBL.			
d.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelekt dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelekt (JPHI).			
e.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.			
f.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.			

Lampiran 2

Bil	PTJ	Kenyataan PP	Tarikh Kelulusan Mesyuarat Pengerusan Ptj & Rujukan Minit	Kaedah Hebahan PP (Laman Sesawang, Pejabat Ptj Dan Atau Lain-Lain)	Pelaporan Pencapaian			
					Q2		Q4	
					Capai	Tidak Capai (Sila Nyatakan Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Atau Penambahbaikan)	Capai	Tidak Capai (Sila Nyatakan Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Atau Penambahbaikan)
1.	Kolej (1402)	Aduan kerosakan kecil akan diambil tindakan dalam masa 2 hari bekerja.	23/5/2017 (Mesyuarat pengurusan kolej-kolej UPM kali ke 4/2017.		5.20% / 23 aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 2 hari bekerja kerana: 1- Kolej Muhammad Rashid (12/12 aduan) – Kerja pembaikan dilaksanakan oleh pihak UPMCS dan semua aduan.		Kerosakan kecil tidak mencapai tempoh masa 2 hari bekerja. 2- Kolej Empat Belas (7/40 aduan). Kerja pembaikan dilaksanakan pihak PJSD dan PJSD terpaksa membuat pembelian alat ganti yang rosak.	
2.	Penerbit	1. Memastikan pertanyaan tentang penerbitan dan proses berkaitan melalui facsimile dan emel dilayan dalam tempoh 3 hari bekerja. 2. Memberi maklumbalas terhadap pertanyaan bertulis tentang khidmat penerbitan dan proses yang berkaitan melalui surat dalam tempoh 7 hari bekerja dan tarikh manuskrip diterima.	13/7/2017 (Edaran Ahli Pengurusan)		Tiada jawapan.			

		3. Memaklumkan penerimaan manuskrip kepada penulis dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh manuskrip diterima.						
		4. Memberi maklumbalas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh 7 hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.						
		5. Mengurus pesanan buku yang diterima daripada pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas pesanan dipersetujui.						

3.	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear (1644)	1. Memberi perkhidmatan pemeriksaan pengimejan yang berkualiti, beretika, selamat dan bertanggungjawab.	6/6/2017 (Mesyuarat Pengurusan)	http://www.ppdn.upm.edu.my/				
2. Memastikan setiap pesakit mendapat maklumat pemeriksaan pengimejan dengan jelas dan tepat selewat-lewatnya 1 hari sebelum pemeriksaan dijalankan.								
3. Memastikan setiap pesakit menerima resit bayaran.								
4. Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh 3 hari bekerja.								

4.	<p>Taman Pertanian Universiti</p>	<p>1. TPU akan memberi sokongan pengajaran dan penyelidikan dalam bidang pertanian dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.</p>	<p>25/11/2016 (Mesyuarat Operasi)</p>		<p>100%</p>			
<p>2. TPU akan memberikan perkhidmatan (hiasan, bukit ekspo, dan aktiviti menunggang kuda) dengan pencapaian analisis kepuasan pelanggan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.</p>								
<p>3. TPU akan memastikan kualiti hasil pertanian dijual adalah memenuhi keperluan pelanggan dan persekitaran Pusat Jualan dalam keadaan selesa dan bersih dengan pencapaian penilaian perkhidmatan tidak kurang dari skala 4 daripada 5.</p>								
<p>4. TPU akan memberikan sokongan penyajaran Amalan Ladang dengan nisbah tenaga pengajar dan pelajar 1:12</p>								
<p>5. TPU akan memberikan 100% sokongan penyelidikan dalam bidang pertanian sebagaimana yang telah dipersetujui bersama.</p>								

5.	Pusat Pembangunan Pengurusan Aset (6133)	<p>1. Keputusan EPKP atas talian dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja</p> <p>2. 70% projek dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>3. Keputusan permohonan ruang diperolehi selewat-lewatnya dalam tempoh 90 hari.</p>	11/7/20173 (Mesyuarat Pengurusan)	http://www.devel.upm.edu.my/	100%			
6.	Pusat Jaminan Kualiti	<p>1. Keputusan kelulusan akreditasi diterima dalam tempoh 1 minggu selepas minit senat dikeluarkan.</p> <p>2. Dapatan audit pihak badan pensijilan diterima dalam tempoh 2 hari bekerja selepas mesyuarat penutup audit.</p> <p>3. Dokument terkini tersedia dalam Portal e-ISO mengikut kelulusan tarikh kuatkuasa.</p> <p>4. Keputusan kelulusan peruntukan kewangan bagi proses akreditasi makmal dimaklumkan kepada PTJ yang terlibat dalam tempoh 5 hari bekerja selepas diluluskan oleh pejabat TNCPi.</p>	29/8/2017					

--	--	--	--	--	--	--	--	--

7.	Bahagian Kemasukan & Bahagian Urus Tadbir Akademik	1. Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	Bengkel Piagam Pelanggan 27/6/2017	Laman web UPM	100%			
		2. Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa sebelumnya.			100%			

		3. Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.			Keputusan peperiksaan akhir dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

8.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)	1. Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	Minit Mesyuarat Pengurusan Pejabat TNCPi kali ke-40. (Bil 3/2016)	Laman Web UPM	100%			
		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 lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL.						
		4. Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit mesyuarat penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI)						

		5. Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.						
		6. Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.						
9.	Sekolah Pengajian Siswazah	1. Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	Jawatankuasa Pengurusan Sekolah Pengajian Siswazah kali ke-251 (Bil 6/2017)	Laman Web UPM	100%			
		2. Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.						
		3. Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas						

		permohonan disahkan oleh PTJ.						
		4. Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ						
		5. Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.						
		6. Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan.						
		7. Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) 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 pengesah Senat.					
10.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad (Khas)	1. Memproses bahan perpustakaan yang diperolehi untuk permohonan segera dalam tempoh 5 hari bekerja.	Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Perpustakaan Sultan Abdul Samad (Khas) Bil 3/2016 14/6/2016		100%		
		2. Memproses bahan terbitan bersiri keluaran terkini dalam tempoh 10 hari bekerja.					
		3. Mengendali pendaftaran/permasalahan keahlian dalam tempoh 30 minit.					
		4. Menyusun semula buku yang dipulangkan					

		pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja.						
		5. Melaksanakan Kelas Program Literasi Maklumat mengikut masa yang ditetapkan.						
		6. Menyediakan hasil penelitian maklumat dalam tempoh 5 hari bekerja.						
		7. Memberi maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan dalam tempoh 2 hari bekerja.						
11.	Pejabat Pendaftar	1. Calon yang Berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja selepas minit pihak berkuasa melantik (PBM) diterima 2. Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada calon yang berjaya selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas menerima petikan minit mesyuarat JPU/LPU 3. Mengeluarkan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa cuti belajar KPT.	20 JANUARI 2017		100%			

		<p>4. Mengeluarkan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja (dalam negara) 20 hari bekerja (luar negara) selepas permohonan lengkap.</p>						
		<p>5. Mengeluarkan keputusan program transformasi minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja selepas tarikh terakhir menerima kelulusan dari kesemua panel.</p>						
		<p>6. Memastikan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mendapat kelulusan pendaftar.</p>						
		<p>7. Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja selepas permohonan lengkap.</p>						

12.	<p style="text-align: center;">Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahudin Abdul Aziz Shah</p>	<p>1. Pelanggan akan mendapat maklumbalas pengesahan penerimaan tempahan penggunaan Dewan besar atau panggung percubaan dalam tempoh tidak lebih dari 7 hari.</p>			100%			
<p>2. Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulus/gagal) tempahan penggunaan Dewan Besar atau Panggung Percubaan dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap.</p>								
<p>3. Pelanggan akan mendapat maklumbalas pengesahan penerimaan tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih dari 7 hari bekerja.</p>								
<p>4. Pelanggan akan dimaklumkan keputusan (lulu/gagal) tempahan untuk perkhidmatan kebudayaan dan kesenian dalam tempoh tidak lebih daripada 14 hari bekerja dari tarikh terima borang permohonan tempahan yang lengkap.</p>								

13.	Pejabat Bursar	1. Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan.	8/6/2017			Masih dalam proses edaran borang soal selidik		
		2. Peruntukan boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja dari tarikh kelulusan.						
		3. Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada pusat tanggungjawab.						
		4. Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja.						
		5. Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari						
		6. Memproses pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja.				53% Jumlah daftar pembekal 309, daftar dalam tempoh tiga (3) hari 163		
		7. Menyediakan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja.				97% Laporan adalah setakat Jan-Jun 2017		
		8. Memproses pelupusan aset dalam 25 hari bekerja.						

14.	Pusat Kesihatan Universiti	<p>1. Memberi layana yang mesra, jujur, ikhlas dan bertanggungjawab.</p> <p>2. Memberikan maklumat yang berkaitan dengan jelas dan tepat.</p> <p>3. Memastikan persekitaran bersih, kondusif, selesa dan selamat.</p> <p>4. Memberi perkhidmatan yang sentiasa cepat dan menepati masa.</p>						
15.	Pusat Sumber Dan Pendidikan Kanser (1011)	<p>1. Memastikan program kesedaran dan pendidikan kanser dibuat kepada golongan sasaran sekurang-kurangnya sebulan sekali.</p> <p>2. Edaran bahan penerbitan kanser dibuat dalam tempoh 5 hari bekerja setelah borang diterima.</p> <p>3. Membuat temujanji selewat-lewatnya 3 hari bekerja sebelum perkhidmatan Ultrasound dilaksanakan.</p>						

		4. Memastikan laporan pemeriksaan Ultrasound setiap pesakit diserahkan dalam tempoh 7 hari bekerja.						
16.	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	1. Pengajaran a. Jadual waktu pengajaran kursus boleh diperolehi pada minggu ke-12 semester sebelum. b. Penilaian penyajaran oleh pelajar akan diambil maklum oleh CALC dan tindakan berkaitan akan dilakukan dalam tempoh 4 minggu.						
		2. Pengurusan. Memastikan staf/pelanggan yang ingin membuat temujanji atau perjumpaan akan mendapat maklumbalas berhubung perkara tersebut selewat-lewatnya 2 hari bekerja.						

		3. Perkhidmatan profesional memberi maklumbalas kepada pemohon khidmat profesional yang ditawarkan oleh CALC dalam tempoh 3 hari bekerja.						
17.	Pusat Islam	1. Menganjurkan sekurang-kurangnya 20 program keagamaan, kerohanian dan pengimarahannya masjid dalam setahun.			100%			
2 Memberi maklumbalas dalam tempoh 2 hari bekerja terhadap sebarang aduan pelanggan.								
3. Memberi maklumbalas dalam tempoh 3 hari bekerja terhadap permohonan prasarana dan peralatan Pusat Islam Universiti.								
4. Memastikan permohonan khidmat bacaan doa rasmi, bacaan yasin dan tahlil serta tazkirah diluluskan dalam tempoh 3 hari bekerja.								

18.	Pusat Antarabangsa	1. Kelulusan VLA boleh diperoleh dalam tempoh 1 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.						
		2. Pelekat pas pelajar dengan kelulusan VAL boleh diperoleh dalam tempoh 10 hari bekerja daripada tarikh serahan passport.						
		3. Kelulusan pas pelajar daripada pemohon yang berada di Malaysia secara sah (bukan dengan pas lawatan sosial) diperolehi dalam tempoh 2 bulan daripada tarikh permohonan lengkap.						
		4. Kelulusan permohonan baru (tanggung) boleh diperoleh dalam tempoh 2 bulan daripada tarikh permohonan lengkap diterima.						
		5. Kelulusan Pas Khas (pelajar dan ekspatriat) boleh diperoleh dalam tempoh 3 minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.						

		6. Kelulusan pemendekkan Pas (pelajaar dan tanggungan) boleh diperoleh dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan.						
		7. Kelulusan pemendekkan pas (eskpatriat dan tanggungan) boleh diperoleh dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.						
		8. Kelulusan Pindahan endosmen (pelajar, ekspatriat dan tanggungan) boleh diperoleh dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh pemohonan lengkap diterima.						
		9. Kelulusan pas pengajian dan kelulusan pas lawatan Ikhtisas (PLIK) boleh diperoleh dalam tempoh 6 minggu daripada tarikh permohonan lengkap diterima.						

		<p>10. Kelulusan pas lanjutan (pelajar dan tanggungan) boleh diperoleh dalam tempoh 30 hari daripada tarikh permohonan lengkap diterima.</p>						
		<p>11. Kelulusan pas lanjutan (ekspatriat dan tanggungan) boleh diperoleh dalam tempoh 1 bulan daripada tarikh permohonan diterima.</p>						

19.	Bahagian Keselamatan	1. Masa diambil untuk mengeluarkan pelekat kenderaan tidak melebihi 10 minit.	15-5-17		100%			
2. Masa diambil untuk mengeluarkan pas pekerja 3 hari bekerja.								
3. Masa diambil untuk mengeluarkan kad kampus 3 hari bekerja.								
4. Masa diambil untuk memproses notis saman yang diterima tidak melebihi 10 minit								
5. Proses penyediaan papan tanda dalam tempoh 3 hari.								

--	--	--	--	--	--	--	--	--

20.	Bahagian Audit Dalaman	1. Menjalankan pengauditan secara profesional berpandukan kepada standard pengauditan antarabangsa.	JKA 31/7/2017		100%			
		2. Menyediakan laporan audit yang seimbang, jelas dan mudah difahami.				85% - Dinilai pada akhir tahun.		
21.	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	1. Memastikan sistem rangkaian, sistem utama universiti dan sistem e-mel utama universiti mencapai tahap ketersediaan minimum 95% dalam tempoh setahun.			100%			

		2. Memastikan capaian jalur lebar sistem rangkaian internet universiti dengan kadar kapasiti yang dipersetujui mencapai tahap minimum 95% terjamin dalam tempoh setahun.						
22.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1. Menjalinkan latihan ICRIS kepada pegawai akademik/UPM sekurang-kurangnya 2 kali setahun.				50%		
23.	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	1. Memproseskan permohonan latihan/program komuniti/ industri dalam tempoh 14 hari waktu bekerja selepas menerima permohonan lengkap.				100%		

		2. Memaklumkan kepada pelanggan tentang perancangan dan pelaksanaan latihan/program komuniti/industri sekurang-kurangnya 1 bulan sebelum latihan/program komuniti / industri bermula.						
		3. Memastikan sekurang-kurangnya 80% peserta yang mengikuti program latihan berpuas hati dengan pengendalian dan penyampaian sesi latihan oleh tenaga pakar dalaman dan luaran.						
		4. Memastikan sekurang-kurangnya 80% peserta kursus berpuas hati dengan kemudahan latihan penginapan dan sajian.						
		5. Sijil latihan atau kursus pendek akan dikeluarkan sejurus selepas tarikh latihan atau kursus dijalankan.						
24.	Pusat Pembangunan Akademik	Tidak jawab panggilan.						

25.	Pusat Asasi Sains Pertanian	Tidak jawab panggilan.						
26.	Pejabat Penasihat Undang-undang	Tidak jawab panggilan.						
27.	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja.	<p>1. Mengedarkan minit jawatankuasa keselamatan dan kesihatan pekerja universiti dalam tempoh 14 hari bekerja.</p> <p>2. Menjalankan siasatan keatas aduan KKP dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima notis.</p> <p>3. Menjalankan siasatan keatas kes major berkaitan kemalangan pekerjaan atau kejadian berbahaya dalam tempoh 24 jam selepas menerima notis.</p> <p>4. Membuat pemberitahuan keatas kes major berkaitan kemalangan pekerjaan/kejadian berbahaya/penyakit</p> <p>5. Maklumbalas tindakan terhadap aduan dijawab selewat-lewatnya dalam tempoh 21 hari bekerja.</p>	26 OGOS 2016		100%			
28.	Pusat	1. Memberi layanan	7 APRIL 2017		100%			

	Pengurusan, Wakaf, Zakat dan Endowmen	<p>yang mesra cepat dan cekap.</p> <p>2. Penyampaian maklumat yang tepat, jelas dan terkini.</p> <p>3. Menyediakan perkhidmatan kaunter yang bersih dan selesa.</p> <p>4. memastikan keyakinan dan jaminan terhadap pengurusan wang.</p> <p>5. Memproses kutipan wakaf dan zakat mengikut prosedur yang telah ditetapkan.</p> <p>6. Memaklumkan Keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan.</p> <p>7. Memberi perkhidmatan kepada pelanggan dengan penuh intergriti dan profesionalisme.</p>						
29.	Bahagian Keselamatan	<p>1. Masa yang diambil untuk mengeluarkan pelekat kenderaan tidak melebihi 10 minit.</p> <p>2. Masa diambil untuk mengeluarkan pas</p>			100%			

		pekerja 3 hari bekerja. 3. Masa diambil untuk mengeluarkan kad kampus 3 hari bekerja. 4. Masa yang diambil untuk memproses notis saman yang diterima tidak melebihi 10 minit. 5. Proses penyediaan dan pemasangan papan tanda dalam tempoh 3 hari						
30.	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1. Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja.	5 JUN 2017 Memo Perhubungan			86% - Ketiadaan TNCHEPA menyebabkan kesukaran logistik untuk mendapatkan kelulusan TNC AA		
31.	Pusat Alumni	Menyalurkan maklumat terkini universiti dan aktiviti pusat alumni melalui E-Bulletin dilaman sesawang Pusat Alumni UPM sebanyak 12 kali setahun kepada alumni UPM.	30 Mei 2017			83%		
32.	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	Menjalankan kerjasama dengan seratus syarikat/ industri yang menyediakan peluang kerjaya kepada pelajar.	2 jun 2017			92 syarikat/industri - Jalinan kerjasama seratus syarikat/industri adalah daripada januari hingga disember 2017.		

33.	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh 7 hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja.	5 Jun 2017		100%			
34.	Bahagian Kaunseling	Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai Min 3.5 keatas.	19 Mei 2017 JPU 571		100%			
35.	Pusat Sukan	Memastikan keputusan permohonan menggunakan kemudahan sukan diberi dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima permohonan.	15 MEI 2017		100%			
35.	Pejabat Naib Canselor	1. Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran (jawatan utama) UPM dalam tempoh 14 hari sebelum tamat sesuatu jawatan.	19 Julai 2017 Minit 69.3			Surat dari PTJ Lewat/Pertimbangan semula kelulusan NC		
		2. Mengedarkan keputusan Jawatankuasa pengurusan universiti dalam tempoh (5) hari tarikh minit disahkan.				Cuti peristiwa Eidul Fitri.		

		3. Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 2 minggu untuk pemohon tidak rasmi (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).				Ketua PTJ lewat mengambil tindakan.		
		4. Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 6 minggu untuk permohonan rasmi (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima)						
36.	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	1. Memastikan setiap maklumbalas melalui sistem/media sosial dijawab dalam tempoh 2 hari bekerja.				58% - Melebihi 2 hari bekerja.		
		2. Memastikan maklumbalas mengenai kelulusan permohonan lawatan dari dalam dan luar negara diberi selewat-lewatnya dalam tempoh 3 hari bekerja.						
		3. memastikan penyebaran dan penyampaian maklumat						

		bagi semua aktiviti UPM dalam tempoh 2 hari bekerja selepas diterima daripada penganjur. (Buletin Putra/Facebook).						
		4. Memberikan maklumbalas (komen, pindaan atau pembetulan) semakkan buku program/teks juruacara/backdrop/bunting dijawab selewatnya dalam tempoh 7 hari bekerja selepas diterima dari penganjur.						
		5. Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh 3 hari sebelum majlis.						
		6. Memastikan laporan KPI dihebahkan kepada semua PTJ selepas bengkel KPI dalam tempoh 3 hari bekerja.						
		7. Memastikan hebahan keputusan ranking (QS, THE, Greenmatric, Best Global Ranking)						