

**ANALISIS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
PEJABAT PENDAFTAR, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
[Tempoh : September –Disember 2012]**

BIL.	PIAGAM PELANGGAN	SKOP	PENCAPAIAN (%)
1.	Mengeluarkan surat tawaran pelantikan kepada pemohon selewat-lewatnya <b>12 hari bekerja</b> selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima.	Pelantikan	<b>67%</b>
2.	Mengeluarkan keputusan permohonan kenaikan pangkat kepada pemohon mengikut tempoh yang ditetapkan :  i) Dalam tempoh 3 bulan daripada tarikh iklan ditutup bagi jawatan Pegawai Bukan Akademik (Kumpulan Pengurusan dan Profesional dan Kumpulan Pelaksana) ii) Dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Profesor iii) Dalam tempoh 4 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Profesor Madya iv) Dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima untuk kenaikan pangkat bagi jawatan Pensyarah Kanan	Kenaikan Pangkat	i) <b>Masih dalam proses</b>  ii) <b>95.65%</b>  iii) <b>100%</b>  iv) <b>100%</b>
3.	Mengeluarkan keputusan Kursus Induksi Modul Umum kepada peserta dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Kursus Induksi.	Induksi	<b>100%</b>
4.	Mengeluarkan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya <b>14 hari bekerja</b> selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.	Cuti Belajar	<b>100%</b>
5.	Mengeluarkan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya <b>10 hari bekerja</b> (bagi permohonan dalam negara) dan <b>20 hari bekerja</b> (bagi permohonan luar negara) selepas permohonan lengkap diterima.	Latihan	<b>100%</b> (Dalam negara)  <b>100%</b> (Luar negara)
6.	Memberikan maklum balas kepada perujuk kes kaunseling dalam tempoh <b>6 hari bekerja</b> .	Kaunseling	<b>100%</b>
7.	Memastikan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas mendapat kelulusan Pendaftar.	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	<b>100%</b>
8.	Memastikan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> selepas permohonan lengkap diterima.	<b>Perubatan</b>	<b>100%</b>