

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO QMS & ISMS UPM TAHUN 2024

AGENDA 6.1 (c) : PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2023

i/Proses Utama Universiti; dan
ii/Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

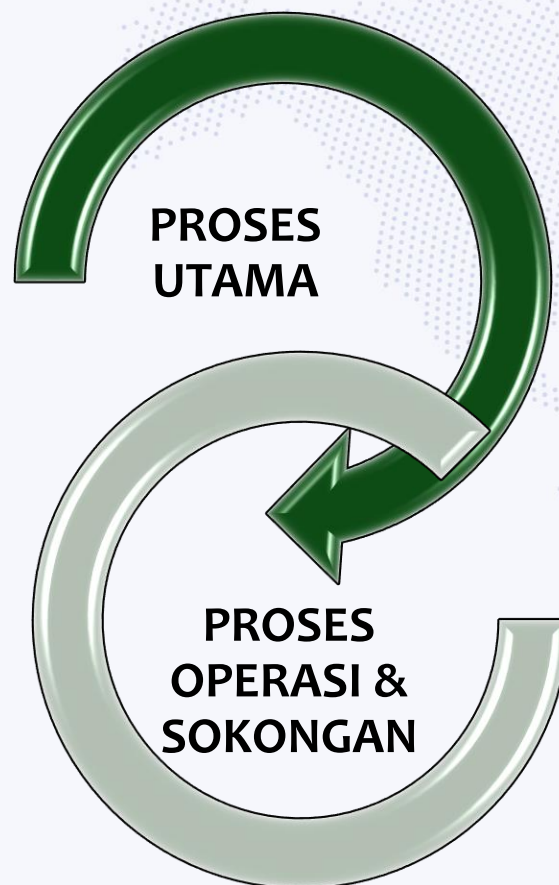
Berilmu Berbakti Pertanian • Inovasi • Kehidupan



PIAGAM PELANGGAN 2023

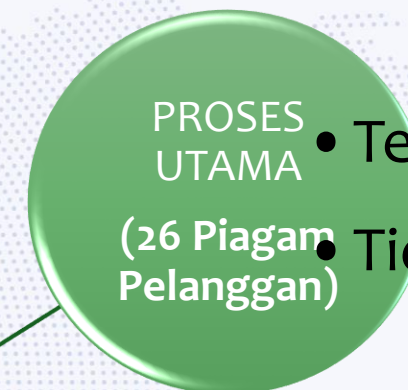
Laporan ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan UPM bagi tahun **2023** yang merangkumi Piagam Pelanggan **Proses Utama** dan **Proses Operasi dan Sokongan**.

PIAGAM PELANGGAN 2023



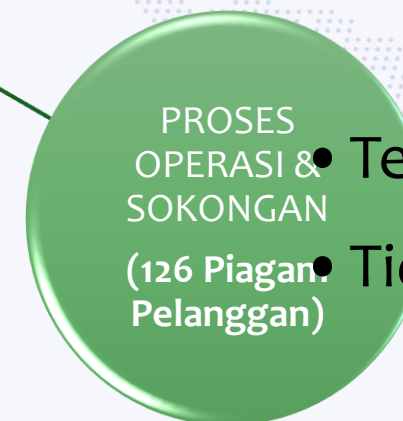
- **26** Piagam Pelanggan
- 3 Skop Utama : -
 - i. Prasiswazah: 8
 - ii. Siswazah: 12
 - iii. Penyelidikan & Inovasi: 6

- **126** Piagam Pelanggan
- 34 PTJ



• Tercapai: 23

• Tidak Tercapai: **3**



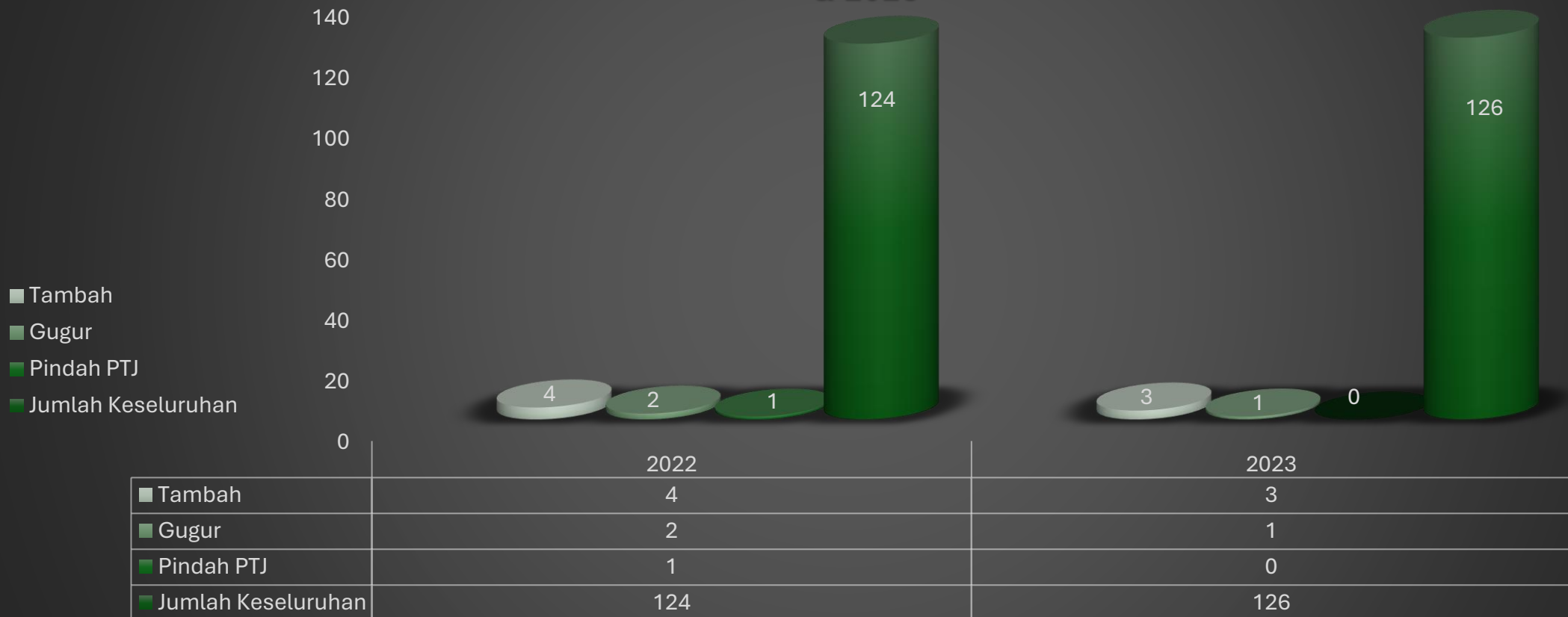
• Tercapai: 115

• Tidak Tercapai: **11**

PIAGAM PELANGGAN 2023

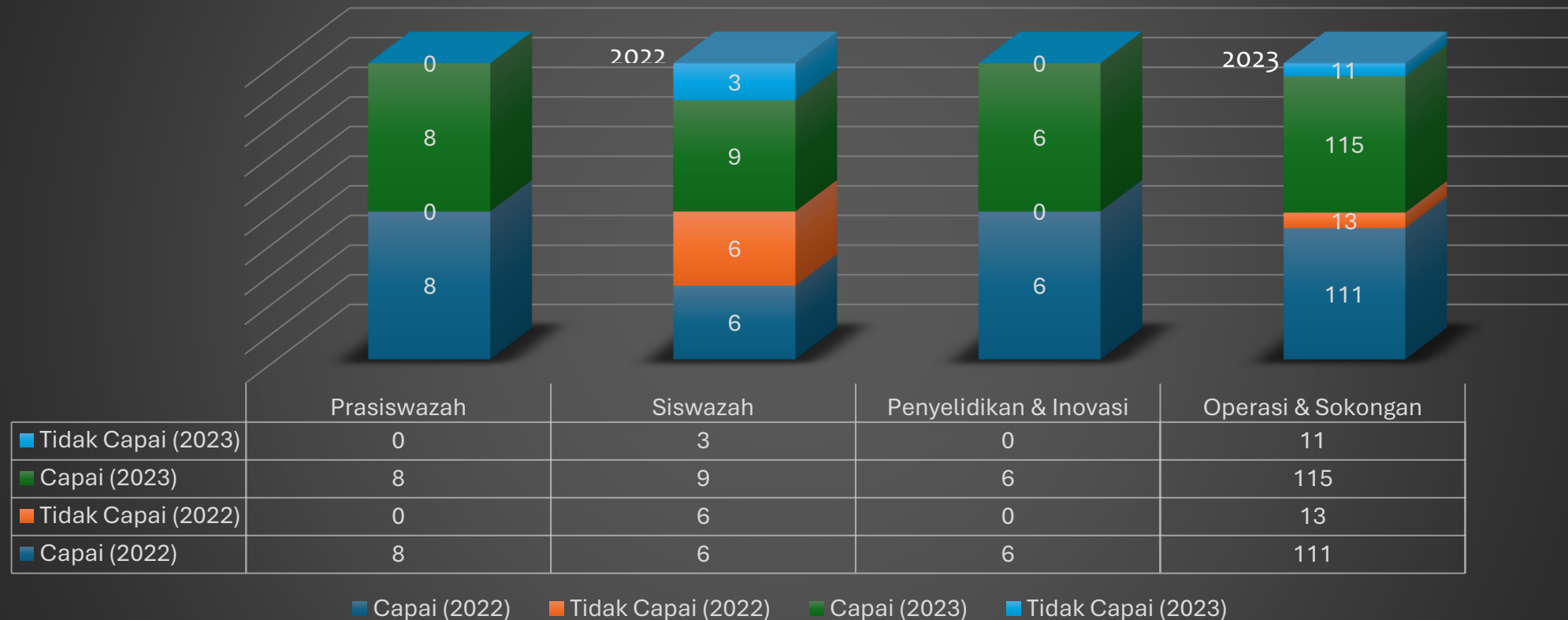
TIADA perubahan bilangan bagi
Proses Utama pada tahun 2023

PERBANDINGAN JUMLAH PIAGAM PELANGGAN PROSES OPERASI DAN SOKONGAN 2022
& 2023



PIAGAM PELANGGAN 2023

PERBANDINGAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2022 & 2023



PIAGAM PELANGGAN 2023



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, JUSTIFIKASI & TINDAKAN PEMBETULAN PROSES UTAMA - SISWAZAH

PIAGAM PELANGGAN 1:

Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah
(94.77%/100%)

PIAGAM PELANGGAN 2:

Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima
(90%/100%)

PIAGAM PELANGGAN 9:

Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan
(97.92%/100%)



Justifikasi & Tindakan Pembetulan:



Microsoft Word
Document

PIAGAM PELANGGAN 2023



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, JUSTIFIKASI & TINDAKAN PEMBETULAN PROSES OPERASI & SOKONGAN – PEJABAT NAIB CANSOLOR

PIAGAM PELANGGAN 1:

Mengeluarkan surat perantikan jawatan pentadbiran kepada pegawai yang dilantik dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah surat lantikan ditandatangani oleh Naib Canselor.

(98.83%/100%)

PIAGAM PELANGGAN 3:

Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).

(99.41%/100%)

PIAGAM PELANGGAN 2:

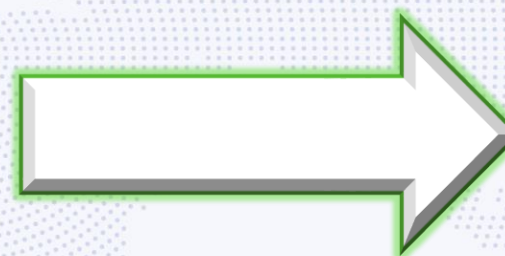
Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh minit disahkan.

(95%/100%)

PIAGAM PELANGGAN 4:

Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 4 minggu untuk permohonan RASMI (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima).

(99.83%/100%)



Justifikasi & Tindakan Pembetulan:



Microsoft Word
Document

PIAGAM PELANGGAN 2023

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, JUSTIFIKASI & TINDAKAN PEMBETULAN
**PROSES OPERASI & SOKONGAN – PUSAT STRATEGI & PERHUBUNGAN
KORPORAT, PEJABAT BURSAR, PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR
& PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI**

PSPK
PIAGAM PELANGGAN 6:

Mengedarkan keputusan
Jawatankuasa Pengurusan Universiti
dalam tempoh lima (5) hari bekerja
dari tarikh minit disahkan.

(91.67%/100%)

PPDN
PIAGAM PELANGGAN 1:

Laporan pemeriksaan pesakit
diserahkan dalam tempoh 10 hari
bekerja kecuali pemeriksaan yang
memerlukan penelitian khas.

(99.58%/100%)

PEJABAT BURSAR
PIAGAM PELANGGAN 5:

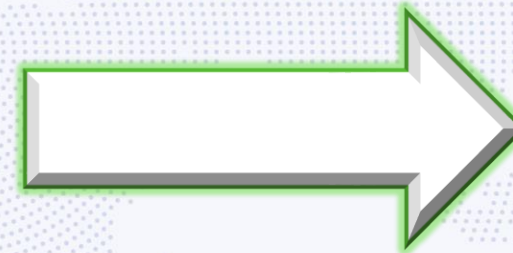
Menyediakan pesanan belian dalam
tempoh tujuh (7) hari bekerja.

(99.91%/100%)

PKU
PIAGAM PELANGGAN 1:

Memastikan masa menunggu untuk
mendaftar tidak melebihi 15 minit
selepas mengambil nombor giliran.

(95.87%/100%)



**Justifikasi & Tindakan
Pembetulan:**



Microsoft Word
Document

PIAGAM PELANGGAN 2023

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, JUSTIFIKASI & TINDAKAN PEMBETULAN

PROSES OPERASI & SOKONGAN – PUSAT PEMBANGUNAN & KECEMERLANGAN KEPIMPINAN AKADEMIK & PEJABAT PENASIHAT
UNDANG-UNDANG

CADE-LEAD

PIAGAM PELANGGAN 1:

Memberi maklum balas aduan dan pertanyaan pengguna sistem PutraBLAST dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.

(99.91%/100%)

PUU

PIAGAM PELANGGAN 1:

Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dari Pusat Tanggungjawab bagi isu undang-undang yang dirujuk.

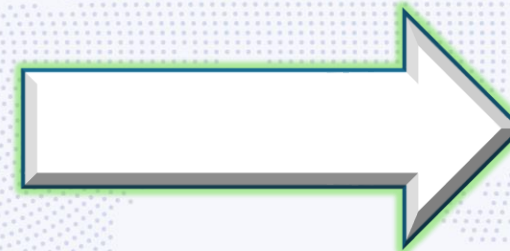
(90.58%/100%)

PUU

PIAGAM PELANGGAN 3:

Menyemak dan memberi maklum balas kepada draf dokumen perundangan seperti memorandum persefahaman, perjanjian, surat niat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.

(93.91%/100%)



Justifikasi & Tindakan Pembetulan:



Microsoft Word Document

SYOR

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dimohon mengambil maklum dan perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan UPM bagi tahun **2023** yang merangkumi Piagam Pelanggan **Proses Utama** dan **Proses Operasi dan Sokongan**.



Pertanian • Inovasi • Kehidupan
Berilmu Berbakti

Terima Kasih