

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
1	Pejabat Naib Canselor	PP 1: Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran kepada pegawai yang dilantik dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah surat lantikan ditandatangani oleh Naib Canselor.	Punca/ Justifikasi: Tiada justifikasi Bulan tidak Capai • Dis – 86%	Dalam pemantauan rapi
		PP 2: Menedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh minit disahkan.	Punca/ Justifikasi: Pembantu tadbir yang menguruskan edaran bercuti selama dua minggu Bulan tidak Capai • Mei – 40%	Aturan pelaksanaan kerja secara berkumpulan, iaitu tugas yang ditinggalkan diberi tanggungjawab kepada staf di PNC sebagai <i>backup</i> .
		PP 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).	Punca/ Justifikasi: a) Kelewatan di peringkat Ketua PTJ kerana berlakunya pertukaran Ketua PTJ yang tidak menyedari emel notifikasi dan tidak dimaklumkan oleh pemohon serta tiada tindakan follow up semula permohonan	Dalam pemantauan rapi

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			tersebut terhadap permohonan tersebut. b) Terdapatnya cuti panjang kerana cuti sekolah dan cuti hujung menyebabkan kelewatan membuat perakuan/sokongan bagi setiap perigkat, khususnya Bursar dan Ketua PTJ c) Terdapat masalah teknikal pada sistem dimana peringatan/emel d) pemberitahuan tidak diperolehi oleh Ketua PTJ Bulan Tidak Capai Dis - 93%	
		PP4: Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 4	Punca/ Justifikasi: Masalah pada sistem Bulan Tidak Capai :	Bengkel penambahbaikan berkaitan sistem SPLN telah dilaksanakan pada 13 Disember 2022 dan 16 Februari 2023 bersama pihak IDEC, Pejabat

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
		minggu untuk permohonan RASMI (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima).	- Feb - 99% - Mac - 99%	Bursar dan Ketua Pentadbiran PTJ untuk mengenal pasti masalah yang berlaku. Masalah dikenal pasti masih dalam tindakan.
2	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	PP6: Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh minit disahkan.	Punca/ Justifikasi: Pengesahan JPU pada 13 September 2023. Edaran KPI dibuat pada 29 September 2023. Lewat 4 hari bekerja disebabkan terdapat tugas segera yang lain. Bulan Tidak Capai: Sept - 0%	Menyediakan senarai semak bagi memastikan setiap procedure mengikut tarikh yang ditetapkan.
3	Pejabat Bursar	PP 5: Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	Punca/ Justifikasi: Tiada justifikasi Bulan Tidak Capai: Ogos - 99%	Dalam pemantauan rapi
4	Pusat Kesihatan Universiti	PP 1: Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran	Punca/ Justifikasi: Sasaran tidak tercapai kerana pada bulan Oktober 2023 PKU menerima ramai	Tiada tindakan pembetulan. Pemeriksaan kesihatan adalah bertempoh. Sasaran yang tidak tercapai adalah masih rendah dan boleh dicapai setelah tamat

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			pelanggan yang melaksanakan pemeriksaan kesihatan melibatkan pelajar antarabangsa. Masa yang diambil untuk memasukkan maklumat pelanggan yang pertama kali datang ke PKU ke dalam sistem e-Klinik bagi tujuan pendaftaran memerlukan masa yang lama berbanding pelanggan sedia ada. Bulan Tidak Capai: • Okt – 84% • Nov – 85.6% • Dis – 80.9%	pemeriksaan kesihatan yang berkala ini selesai.
5	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	PP 1: Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran.	Punca/ Justifikasi: Pakar yang membuat laporan daripada HSAAS, mengambil masa untuk melihat laporan di PPDN Bulan Tidak Capai: • Ogos – 97% • Okt – 98%	Memberi peringatan kepada pakar sebanyak 2 kali pada hari ke 7 dan ke 9 jika laporan belum disiapkan

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
6	Pusat Pembangunan dan Kecemerlangan Kepimpinan Akademik (CADE-Lead)	PP 4: Memberi maklum balas aduan dan pertanyaan pengguna sistem PutraBLAST dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Punca/ Justifikasi: Pengumpulan aduan melalui emel agak sukar dan kebarangkalian untuk terlepas pandang adalah tinggi. Bulan Tidak Capai: Mac - 99%	Pihak iDEC sedang membangunkan sistem aduan khusus bagi PutraBLAST, OSCaR (Blended Learning & Teaching Assessment), PutraMOOC dan PutraOER yang dijangka siap pada Julai 2023.
7	Pejabat Penasihat Undang-Undang	PP 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.	Punca/ Justifikasi: 1) Terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja 2) Terdapat 5 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja 3) Terdapat 6 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja 4) Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja 5) Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja 6) Terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 30 hari bekerja	Tiada maklum balas diterima

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			Bulan Tidak Capai: • Mei – 75% • Jun – 82%	
		PP 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.	Punca/ Justifikasi: - Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 3 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 7 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 6 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 20 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 17 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja - Terdapat 4 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja	- Pejabat ini telah membuat penstrukturan semula dengan menempatkan seorang staf sokongan baharu di Seksyen Gubalan Korporat bagi membantu dalam urusan semakan memorandum perjanjian dan memorandum persefahaman mulai April 2023. - Pejabat akan memastikan dari semasa ke semasa untuk meningkatkan tahap kompetensi dua orang sokongan yang ditempatkan di Seksyen Gubalan Korporat bagi menyokong fungsi semakan memorandum

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			h) Terdapat 2 dokumen disemak lebih dari 14 hari bekerja Bulan Tidak Capai: • Jan – 97% • Feb – 99% • Mac – 93% • April – 99% • Mei – 77% • Jun – 75% • Julai – 94% • Sep – 97% • Okt – 96%	persefahaman dan memorandum perjanjian oleh pegawai.

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN