

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN OGOS 2015

PERKHIDMATAN AKADEMIK

- Memaparkan **maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester sebelumnya**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Jumlah Paparan
Muat naik paparan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	<u>Jadual Waktu Kuliah Sem 2 Sesi 2014/15</u> Muat naik pada 26 November 2014 (minggu ke-11 semester sebelumnya)	Ogos
		-
	<u>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2015/16</u> Muat naik pada 11 Mei 2015 (minggu ke-12 semester sebelumnya)	Ogos
		-

- Memaparkan **maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual** pada **minggu ke-11 semester semasa**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Jumlah Paparan
Muat naik paparan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa	<u>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2014/15</u> Muat naik pada 14 Mei 2014 (minggu ke-12 semester semasa)	Ogos
		-

- Mengeluarkan **keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari** selepas disahkan oleh Senat UPM.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan (Sem 2 Sesi 2014/15)	Jumlah keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP (Jun 2015)	Jumlah keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM
Mesyuarat Senat	Ogos	Bacelor: 2,452 Diploma: 42	
	11/8		
Umum keputusan kepada pelajar	Ogos		
	12/8		

- Memaparkan **Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web** dalam tempoh **30 hari** dan **25 hari bekerja** melalui penghantaran **pos sebelum Majlis Konvokesyen**.

Pencapaian

Perkara	Tempoh ditetapkan	Tarikh Pelaksanaan	Tempoh Pelaksanaan
Majlis Konvokesyen	4 hari	31 Oktober – 3 November 2015	4 hari
Muat naik notis	30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	BELUM DILAKSANAKAN	BELUM DILAKSANAKAN
Pos notis	25 hari sebelum Majlis Konvokesyen	BELUM DILAKSANAKAN	BELUM DILAKSANAKAN

PERKHIDMATAN BURSAR

- Memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan mesra pelanggan

Pencapaian

Jumlah responden yang menjawab soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR (Ogos 2015)	Jumlah responden memilih skala 4 & 5 bagi soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR	Peratusan responden memilih skala 4 & 5 bagi soalan berkaitan mesra pelanggan dalam Kajian Kepuasan Pelanggan BURSAR
420	361	86%

- Peruntukan boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa

Pencapaian

Bilangan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa (Ogos 2015)	Bilangan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa	Peratusan peruntukan yang boleh dibelanjakan selepas 14 hari bekerja daripada tarikh kelulusan pihak berkuasa
N/A	N/A	N/A Agihan telah diagihkan sepenuhnya kepada PTJ pada April 2015

- Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab

Pencapaian

Melaporkan prestasi perbelanjaan kepada Pusat Tanggungjawab (Ogos 2015)	Melaporkan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab	Peratusan pelaporan prestasi perbelanjaan setiap suku tahun kepada Pusat Tanggungjawab
100%	100%	100% Laporan prestasi perbelanjaan telah dibentangkan di Mesyuarat Pengurusan Pejabat Bursar Bil 7/2015 pada 28 Ogos 2015

- Membayar pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja.

Pencapaian

Bilangan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar (Ogos 2015)	Bilangan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja	Peratusan bayaran pinjaman dan biasiswa kepada pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja
31 Pelajar RM840,176.50	31 Pelajar RM840,176.50	100%

- Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari.

Pencapaian

Bilangan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal (Ogos 2015)	Bilangan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	Peratusan bayaran semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari
5,264 bil RM22,737,312.82	5,264 bil RM22,737,312.82	100%

- Memproses **pendaftaran pembekal** dalam tempoh **3 hari bekerja**.

Pencapaian

Bilangan pendaftaran pembekal (Ogos 2015)	Bilangan pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja	Peratusan pendaftaran pembekal dalam tempoh 3 hari bekerja
78	78	100%

- Menyediakan **pesanan belian** dalam tempoh **7 hari bekerja**

Pencapaian

Bilangan pesanan belian (Ogos 2015)	Bilangan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja	Peratusan pesanan belian dalam tempoh 7 hari bekerja
1,300	1,300	100%

- Memproses **pelupusan aset** dalam tempoh **25 hari bekerja**.

Pencapaian

Bilangan pelupusan aset (Ogos 2015)	Bilangan pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja	Peratusan pelupusan aset dalam tempoh 25 hari bekerja
7	-	0%

- Memberi latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun

Pencapaian

Bilangan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ (Ogos 2015)	Bilangan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun	Peratusan latihan pengurusan aset kepada pegawai aset PTJ sekurang - kurangnya dua (2) kali setahun
N/A	N/A	N/A Tiada latihan pengurusan aset dibuat pada Ogos 2015

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

- Memproses **bahan terbitan bersiri keluaran terkini** dalam tempoh **10 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses (Ogos 2015)	Jumlah bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan bahan terbitan bersiri keluaran terkini yang diproses dalam tempoh 10 hari bekerja
103	103	100%

- Mengendali **pendaftaran / permasalahan keahlian** dalam tempoh **30 minit**.

Pencapaian

Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali (Ogos 2015)	Jumlah pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit	Peratusan pendaftaran / permasalahan keahlian yang dikendali dalam tempoh 30 minit
378	378	100%

- Menyusun semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh **1 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna (Ogos 2015)	Jumlah penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja	Peratusan penyusunan semula buku yang dipulangkan pengguna dalam tempoh 1 hari bekerja
2,946	2,946	100%

- Melaksanakan **Kelas Program Literasi Maklumat** mengikut **masa yang ditetapkan**.

Pencapaian

Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana (Ogos 2015)	Jumlah kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan	Peratusan kelas Program Literasi Maklumat dilaksana mengikut masa yang ditetapkan
1	1	100%

- Menyediakan **hasil penelitian maklumat** dalam tempoh **5 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia (Ogos 2015)	Jumlah hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja	Peratusan hasil penelitian maklumat yang disedia dalam tempoh 5 hari bekerja
2	2	100%

- Memberi **maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan** dalam tempoh **2 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia (Ogos 2015)	Jumlah maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja	Peratusan maklumbalas pertanyaan rujukan penyelidikan disedia dalam tempoh 2 hari bekerja
179	178	99.44%

PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

- **Calon yang berjaya mendapat surat tawaran** dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas minit Pihak Berkuasa Melantik (PBM) diterima.

Pencapaian

Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran (Ogos 2015)	Jumlah calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan calon yang berjaya mendapat surat tawaran dalam tempoh 10 hari bekerja
24	24	100%

- **Keputusan kenaikan pangkat** staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya **10 hari bekerja** selepas Minit Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.

Pencapaian

Jumlah kenaikan pangkat (Ogos 2015)	Jumlah staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat	Peratusan staf yang berjaya mendapat pemakluman kenaikan pangkat dalam tempoh 10 hari bekerja
4	4	100%

- Mengeluarkan **keputusan Program Transformasi Minda** kepada peserta dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas tarikh terakhir menerima kelulusan daripada kesemua Panel Penilai Program Transformasi Minda.

Pencapaian

Jumlah keputusan Program Transformasi Minda (Ogos 2015)	Jumlah keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan keputusan Program Transformasi Minda kepada peserta dalam tempoh 10 hari bekerja
71	71	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan cuti belajar** kepada calon selewat-lewatnya **14 hari bekerja** selepas kelulusan diperolehi daripada Jawatankuasa Cuti Belajar/KPT.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan cuti belajar (Ogos 2015)	Jumlah keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja	Peratusan keputusan permohonan cuti belajar kepada calon selewat-lewatnya 14 hari bekerja
1	1	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan dalam negara (Ogos 2015)	Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara	Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 10 hari bekerja bagi permohonan dalam negara
4	4	100%

- Mengeluarkan **keputusan permohonan peruntukan latihan** selewat-lewatnya **20 hari bekerja bagi permohonan luar negara** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan bagi permohonan luar negara (Ogos 2015)	Jumlah keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara	Peratusan keputusan permohonan peruntukan latihan selewat-lewatnya 20 hari bekerja bagi permohonan luar negara
Tiada permohonan yang diterima		-

- Memberikan **maklum balas kepada perujuk kes kaunseling** dalam tempoh **6 hari bekerja**.

Pencapaian

Jumlah maklum balas kepada perujuk kes kaunseling (Ogos 2015)	Jumlah maklum balas kepada perujuk kes kaunseling dalam tempoh 6 hari bekerja	Peratusan maklum balas kepada perujuk kes kaunseling dalam tempoh 6 hari bekerja
2	2	100%

- Memastikan **surat pengesahan dalam perkhidmatan** dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas mendapat kelulusan Pendaftar.

Pencapaian

Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf (Ogos 2015)	Jumlah surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja	Peratusan surat pengesahan dalam perkhidmatan dikeluarkan kepada staf selewat-lewatnya dalam tempoh 14 hari bekerja
17	17	100%

- Memastikan **status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00)** dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh **10 hari bekerja** selepas permohonan lengkap diterima.

Pencapaian

Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (Ogos 2015)	Jumlah status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja	Peratusan status permohonan tuntutan rawatan perubatan (bawah RM1000.00) dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 10 hari bekerja
129	129	100%