



**PEJABAT NAIB CANSOLOR**

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN OKTOBER 2018**  
**CLIENTS CHARTER REPORT OCTOBER 2018**

NO.	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN <i>STATEMENT OF CLIENTS CHARTER</i>	PENCAPAIAN <i>ACHIEVEMENT</i>	%	JUSTIFIKASI <i>JUSTIFICATION</i>
1	<p><b><u>Pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti</u></b></p> <p>Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh (5) hari tarikh minit disahkan</p> <p><b><u>University Management Committee</u></b></p> <p><i>To circulate the extract of minutes the Management Committee Meeting within 5 days after it has been approved by the committee.</i></p>	4/4	100	-
2	<p><b><u>Pelantikan Jawatan Pentadbiran Universiti</u></b></p> <p>Mengeluarkan surat pelantikan jawatan pentadbiran (pegawai utama) UPM dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah diluluskan oleh Naib Canselor.</p> <p><b><u>Appointment of Administration Post</u></b></p> <p><i>Appointment letter to be delivered within 3 days after approval from the Vice Chancellor</i></p>	9/9	100	-

3	<p><b><u>Sistem Permohonan Ke Luar Negara (SPLN)</u></b></p> <p>Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 hari bekerja untuk permohonan <b>TIDAK RASMI</b> (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).</li> </ul> <p><b><u>Travel Overseas Application System (SPLN)</u></b>  <i>To inform the decision via electronic mail (automatic notification) within the stated period:  7 working days for <b>unofficial</b> travelling application (from the date of received of the duly complete application)</i></p>	1585/1872	84.7	<p>Pencapaian adalah dikira secara kumulatif. Oleh itu, bilangan juga termasuk dengan isu-isu yang berlaku sepertimana sebelum ini:</p> <p>i) Kelewatan di peringkat Ketua PTJ, di mana pegawai tidak follow up dengan Ketua PTJ status permohonan masing-masing (satu email peringatan telah dibuat pada 12 Oktober 2018). Selain itu, email peringatan telah diberi kepada SEMUA warga UPM pada 15 Oktober 2018 dan poster peringatan pada 31 Oktober 2018 untuk memastikan bahawa permohonan dibuat mengikut tempoh dan perjalanan dibuat selepas mendapat kelulusan.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 minggu untuk permohonan <b>RASMI</b> (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima)</li> </ul> <p><i>6 weeks for <b>official</b> travelling application (from the date of received of the duly complete application)</i></p>	1054/1085	97.14	<p>ii) Pada Bulan Jun terdapat cuti panjang (Hari Raya Puasa) menyebabkan kelewatan membuat perakuan/sokongan bagi setiap perigkat, khususnya Bursar dan Ketua PTJ. Ditambah pada 11-12 Jun 2018, Sistem Perjalananan Luar Negara (SPLN) UPM mengalami gangguan capaian berikutan kerja-kerja penyelenggaraan sistem yang akan dilaksanakan oleh pihak Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC). Setelah penyelenggaraan tersebut juga berlaku beberapa gangguan teknikal dalam memindahkan data, menyebabkan berlaku kelewatan untuk tempoh 2 minggu 13-26 Jun 2018, dan diatasi mengikut kes.</p>