



**PEJABAT NAIB CANSOLOR**

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAC 2019**  
**CLIENTS CHARTER REPORT MARCH 2019**

NO.	KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN <i>STATEMENT OF CLIENTS CHARTER</i>	PENCAPAIAN <i>ACHIEVEMENT</i>	%	JUSTIFIKASI <i>JUSTIFICATION</i>
1	<p><b><u>Pelantikan Jawatan Pentadbiran Universiti</u></b>  Mengeluarkan surat perlantikan 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>  <i>Appointment letter to be delivered within 3 days after approval from the Vice Chancellor</i></p>	5/5	100	
2	<p><b><u>Pengurusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti</u></b>  Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh (5) hari tarikh minit disahkan</p> <p><b><u>University Management Committee</u></b>  <i>To circulate the extract of minutes the Management Committee Meeting within 5 days after it has been approved by the committee.</i></p>	2/3	67	

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></p> <p><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>	685/757	90.50	<p>Justifikasi permohonan TIDAK RASMI tidak mencapai 100% kerana (luar kawalan urusetia SPLN):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Kelewatan di peringkat Ketua PTJ untuk membuat pengesahan/sokongan kelulusan</li> <li>ii) Pegawai (pemohon) tidak <i>follow up</i> dengan Ketua PTJ status permohonan masing-masing sebelum membuat perjalanan</li> </ul>
	<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>	340/340	100	