No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian Penggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2022
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembetulan	Cadangan Tarikh Tindakan	
1	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	**80%**	91.60%	-	--	--	--	-
2	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	**90%**	96.40%	NA	--	--	--	Objektif Kualiti: Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan Penunjuk Prestasi: Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga Sasaran: 90%
3	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	**90%**	87.00%	--	Beberapa tugasan tidak dapat disiapkan mengikut jadual disebabkan oleh:- a) Kesukaran mendapatkan maklumat daripada auditi disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratusan kesediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah. b) Pengauditan berkaitan sistem yang dalam proses pembangunan mengambil masa yang lama kerana semakan berterusan perlu dibuat sepanjang tempoh pengauditan. c) Pertambahan dan perubahan skop mengikut keperluan semasa pengauditan.	a) Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugasan oleh KAD. b) Pemeriksaan pensijilan semula Self-Assessment with Independent Validation (SAIV) berkaitan dengan proses pengauditan mengikut standard International Professional Practices Framework (IPPF) oleh pihak luar akan dilaksanakan pada tahun 2022.	31/12/2022	90%
4	Pelaksanaan Permohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	**80%**	87.29%	1) Sistem permohonan zakat dalam proses menaiktaraf (Januari). 2) Kesemua 24% yang melebihi 21 hari tersebut melibatkan pelajar UPMKB (pelajar diploma) dimana staf UPMKB yang menjalankan pengiraan had kifayah dan temuduga zakat pelajar dikuarantin selama 2 minggu kerana ada pelajar UPMKB yang dijangkiti COVID-19 (Mac). 3) Pegawai yang memproses permohonan menjalani kuarantin kendiri (7hari) kerana seorang staf wazan didapati positif covid (November). 4) Staf Seksyen Pengurusan Zakat dan Pembangunan Asnaf banyak terlibat dengan misi bantuan banjir di Puchong, Langat dan Shah Alam serta program pengagihan makanan ke Pusat Pemindahan Banjir dan Kolej-kolej Kediaman bermula hujung bulan November sehingga Disember 2021 (November & Disember). 5) Berlaku lambakan permohonan disebabkan amalan para pelajar gemar membuat permohonan di saat-saat akhir (Disember). 6) Pertambahan permohonan zakat atas talian sebanyak 170% Cadangan penambahbaikan: 1) Cadangan mengadakan mesyuarat bersama peneraju portal ESMP untuk mendapatkan ketepatan pangkalan data pelajar. 2) Cadangan melantik Rakan Bakti Putra (RBP) bagi menguruskan permohonan zakat atas talian sepanjang tempoh permohonan dibuka.	--	--	--	Peratusan pemakluman keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan 80%
5	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumat mengikut takwim yang disediakan	**100%**	50.00%	--	Tarikh bengkel hanya dapat diadakan pada Februari 2022 kerana terdapat majlis konvo pada Januari 2022 serta Naib Canselor mempunyai tugasan di luar negara. Oleh itu, bengkel diadakan lewat dari tarikh yang sepatutnya. Laporan pencapaian Q4 yang diterima daripada peneraju adalah pada 7 Februari 2022. Oleh itu, laporan penuh tidak dapat disediakan pada Januari 2022.	Permohonan laporan pencapaian KPI telah dimohon lebih awal iaitu pada 5 Januari 2022 sehingga 20 Januari 2022	31/1/2023	80%