



**PEJABAT NAIB CANSOLOR  
OFFICE OF VICE CHANCELLOR**

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN OKTOBER 2019  
CLIENTS CHARTER REPORT OCTOBER 2019**

<b>NO.</b>	<b>KENYATAAN PIAGAM PELANGGAN <i>STATEMENT OF CLIENTS CHARTER</i></b>	<b>PENCAPAIAN <i>ACHIEVEMENT</i></b>	<b>%</b>	<b>JUSTIFIKASI <i>JUSTIFICATION</i></b>
1	<p>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 (Administrative Post) to be delivered within 3 working days after approval from the Vice Chancellor.</i></p>	6/6	100	
2	<p>Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh (5) hari bekerja dari 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 working days after it has been approved by the committee.</i></p>	3/3	100	
3	<p>Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh:</p>	1915/2147	89.19	Justifikasi permohonan TIDAK RASMI tidak mencapai 100% kerana (luar kawalan urusetia SPLN):

	<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><i>To inform the decision via electronic mail (automatic notification) within the stated period:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7 working days for <b>unofficial</b> travelling application (from the date of received of the duly complete application)</li> </ul>			<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>
4	<p>Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6/atau *4 minggu untuk permohonan <b>RASMI</b> (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima).</li> </ul> <p><i>To inform the decision via electronic mail (automatic notification) within the stated period:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6/ or*4 weeks for <b>official</b> travelling application (from the date of received of the duly complete application)</li> </ul>	<p>999/999 (6 minggu)</p> <p>285/285 (4 minggu)</p>	100	<p>4 minggu - piagam pelanggan baharu dikira bermula 1 September 2019</p>