

No.	Proses Utama	Objektif Fungsian	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2022	Pencapaian				Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2023	
					Penggagal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
		Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan						
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan	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	90%	50.00%	--	Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan kurang jelas.	Membuat penambahbaikan Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan.	31/12/2023	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 (90%)
2	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	100.00%	Aktiviti berjaya dilaksanakan.	--	--	10/2/2023	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan (80%)
3	Pelaksanaan Permohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Peratusan pemakluman keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	80%	84.55%	Petunjuk prestasi bagi tahun 2022 (Januari - Disember) telah mencapai sasaran berjumlah 84.55%.	--	--	10/2/2023	Peratusan pemakluman keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan (80%)
4	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM diedarkan kepada PTJ dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh pembentangan laporan pencapaian KPI UPM	100%	100.00%	Pemantauan Pelan Strategi melalui Bengkel KPI Q4 pada 17 Januari 2023.	--	--	10/2/2023	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM diedarkan kepada PTJ dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh pembentangan laporan pencapaian KPI UPM (100%)
5	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	94.07%	Pencapaian berdasarkan pengiraan yang dilampirkan iaitu 254/270 (skor) (94.07%).	--	--	10/2/2023	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa (90%)