

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT (BKK) SETENGAH TAHUN PERTAMA 2020							
BIL	JANJI	BULAN	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Masa	% Menepati Masa	Jumlah Tidak Menepati Masa	% Tidak Menepati Masa	
Khidmat Korporat :							
1	Memberikan maklum balas permohonan lawatan ke UPSI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan surat permohonan	Januari	1	100	-	-	1
		Februari	1	100	-	-	1
		Mac	1	100	-	-	1
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
2	Memberikan maklum balas permohonan cenderamata dalam tempoh tiga (3) hari bekerja kepada pemohon daripada tarikh penerimaan borang permohonan cenderamata.	Januari	9	100	-	-	9
		Februari	6	100	-	-	6
		Mac	3	100	-	-	3
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	1	-	-	-	1
Khidmat Media :							
3	Menyediakan Nota kepada Pengarang untuk liputan media satu (1) hari sebelum majlis berlangsung.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	1	100	-	-	1
		Mac	2	100	-	-	2
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
4	Mengeluarkan surat jemputan kepada media dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum majlis berlangsung.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	1	100	-	-	1
		Mac	2	100	-	-	2
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
Khidmat Fotografi :							
5	Memberikan maklum balas khidmat fotografi kepada pemohon dalam tempoh tiga (3) hari daripada tarikh permohonan.	Januari	7	100	-	-	7
		Februari	6	100	-	-	6
		Mac	4	100	-	-	4
		April	2	100	-	-	2
		Mei	10	100	-	-	10
		Jun	4	100	-	-	4
6	Memastikan gambar dimuat naik ke Galeri Online dalam tempoh sepuluh (10) hari selepas majlis berlangsung.	Januari	4	100	-	-	4
		Februari	5	100	-	-	5
		Mac	4	100	-	-	4
		April	2	100	-	-	2
		Mei	7	100	-	-	7
		Jun	2	100	-	-	2

	Khidmat Grafik Korporat :						
7	Menyediakan reka letak dan reka bentuk dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja kepada pemohon dari tarikh penerimaan borang permohonan	Januari	3	100	-	-	3
		Februari	4	100	-	-	4
		Mac	1	100	-	-	1
		April	2	100	-	-	2
		Mei	9	100	-	-	9
		Jun	14	100	-	-	14
	Khidmat Produksi & Media Baharu :						
8	Menyelaras maklumat yang akan dimuat naik ke laman web dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas maklumat diterima.	Januari	6	100	-	-	6
		Februari	12	100	-	-	12
		Mac	15	100	-	-	15
		April	15	100	-	-	15
		Mei	5	100	-	-	5
		Jun	9	100	-	-	9
9	Penyerahan salinan video rakaman tanpa suntingan dilaksanakan dalam tempoh dua (2) minggu selepas rakaman dibuat kepada pelanggan.	Januari	4	100	-	-	4
		Februari	11	100	-	-	11
		Mac	7	100	-	-	7
		April	4	100	-	-	4
		Mei	13	100	-	-	13
		Jun	3	100	-	-	3
	Khidmat Pengurusan Aduan :						
10	Perkhidmatan kaunter bagi semua urusan dilayan dalam tempoh lima (5) minit.	Januari	8	100	-	-	8
		Februari	31	100	-	-	31
		Mac	4	100	-	-	4
		April	0	100	-	-	0
		Mei	0	100	-	-	0
		Jun	312	100	-	-	312
11	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	1	100	-	-	1
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
12	Menyalurkan aduan tersebut kepada pusat tanggungjawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Januari	1	100	-	-	1
		Februari	2	100	-	-	2
		Mac	1	100	-	-	1
		April	-	-	-	-	-
		Mei	1	100	-	-	1
		Jun	1	100	-	-	1
13	Menjawab aduan di akhbar pada hari yang sama atau satu (1) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	1	100	-	-	1
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-

14	Memberi maklum balas aduan Biro Pengaduan Awam tujuh (7) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
NOTA : PIAGAM PELANGGAN DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JKPU BIL 12/2019 BERTARIKH 30 OGOS 2019 UNTUK MULA DIGUNAPAKAI							