

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT (BKK) SETENGAH TAHUN PERTAMA 2021

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	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
		Julai	-	-	-	-	-
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
2	Memberikan maklum balas permohonan cenderamata dalam tempoh tiga (3) hari bekerja kepada pemohon daripada tarikh penerimaan borang permohonan cenderamata.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	2	100%	-	-	2
		April	4	100%	-	-	4
		Mei	1	100%	-	-	1
		Jun	5	100%	-	-	5
		Julai	4	100%	-	-	4
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
3	Memberi maklum balas perkhidmatan BKK kepada pemohon dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	2	100%	-	-	2
		April	4	100%	-	-	4
		Mei	3	100%	-	-	3
		Jun	5	100%	-	-	5
		Julai					

		Julai	4	100%	-	-	4		
		Ogos							
		September							
		Oktober							
		November							
		Disember							
	Khidmat Media :								
4	Mengeluarkan surat jemputan kepada media dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum majlis berlangsung.	Januari	-	-	-	-	-		
		Februari	-	-	-	-	-		
		Mac	-	-	-	-	-		
		April	-	-	-	-	-		
		Mei	-	-	-	-	-		
		Jun	-	-	-	-	-		
		Julai	-	-	-	-	-		
		Ogos							
		September							
		Oktober							
		November							
		Disember							
	Khidmat Fotografi :								
5	Memastikan gambar dimuat naik ke Galeri Online dalam tempoh sepuluh (10) hari selepas majlis berlangsung.	Januari	5	100%	-	-	5		
		Februari	2	100%	-	-	2		
		Mac	7	100%	-	-	7		
		April	6	100%	-	-	6		
		Mei	1	100%	-	-	1		lockdown
		Jun	2	100%	-	-	2		
		Julai	2	100%	-	-	2		
		Ogos							
		September							
		Oktober							
		November							
		Disember							
	Khidmat Grafik Korporat :								
6	Menyediakan reka letak dan reka bentuk dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja kepada pemohon dari tarikh penerimaan borang permohonan	Januari	3	100%	-	-	3		
		Februari	4	100%	-	-	4		
		Mac	6	100%	-	-	6		
		April	8	100%	-	-	8		

	pelanggan berdasarkan permohonan.	April	7	100%	-	-	7	
		Mei	5	100%	-	-	5	
		Jun	3	100%	-	-	3	
		Julai	4	100%	-	-	4	
		Ogos	8	100%	-	-	8	
		September						
		Oktober						
		November						
		Disember						
10	Menyelaras maklumat yang dimuatnaik ke akaun media sosial rasmi UPSI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Januari	144	100%	-	-	144	
		Februari	132	100%	-	-	132	
		Mac	234	100%	-	-	234	
		April	89	100%	-	-	89	
		Mei	204	100%	-	-	204	
		Jun	209	100%	-	-	209	
		Julai	222	100%	-	-	222	
		Ogos	132	100%	-	-	132	sehingga 26 Ogos 2021
		September						
		Oktober						
		November						
		Disember						
	Khidmat Pengurusan Aduan :							
11	Perkhidmatan kaunter bagi semua urusan dilayan dalam tempoh lima (5) minit.	Januari	19	100	-	-	19	
		Februari	4	100	-	-	4	
		Mac	68	100	-	-	68	
		April	41	100	-	-	41	
		Mei	46	100	-	-	46	
		Jun	-	-	-	-	-	lockdown
		Julai	19	100	-	-	19	
		Ogos						
		September						
		Oktober						
		November						
		Disember						
12	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian	Januari	-	-	-	-	-	
		Februari	-	-	-	-	-	
		Mac	2	100	-	-	2	

	aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan.	April	1	100	-	-	1	Sehingga 25 Ogos
		Mei	-	-	-	-	-	
		Jun	-	-	-	-	-	
		Julai	-	-	-	-	-	
		Ogos	1	100	-	-	1	
		September						
		Oktober						
		November						
13	Menyalurkan aduan tersebut kepada pusat tanggungjawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Januari	6	100	-	-	6	sehingga 25 Ogos
		Februari	2	100	-	-	2	
		Mac	4	100	-	-	4	
		April	2	100	-	-	2	
		Mei	-	-	-	-	-	
		Jun	5	100	-	-	5	
		Julai	-	-	-	-	-	
		Ogos	1	100	-	-	1	
		September						
		Oktober						
		November						
		Disember						
14	Menjawab aduan di akhbar pada hari yang sama atau satu (1) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	-	-	-	-	-	
		Februari	-	-	-	-	-	
		Mac	-	-	-	-	-	
		April	-	-	-	-	-	
		Mei	-	-	-	-	-	
		Jun	-	-	-	-	-	
		Julai	-	-	-	-	-	
		Ogos						
		September						
		Oktober						
		November						
		Disember						
15	Memberi maklum balas aduan Biro Pengaduan Awam tujuh (7) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	-	-	-	-	-	
		Februari	-	-	-	-	-	
		Mac	-	-	-	-	-	
		April	-	-	-	-	-	

		Mei	-	-	-	-	-		
		Jun	-	-	-	-	-		
		Julai	-	-	-	-	-		
		Ogos	-	-	-	-	-		
		September							
		Oktober							
		November							
		Disember							

NOTA : PIAGAM PELANGGAN DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JKPU KHAS BIL 11/2020 BERTARIKH 18 NOVEMBER 2020 UNTUK MULA DIGUNAPAKAI