

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT (BKK) 2024
(DILULUSKAN DALAM MESYUARAT JKPU KHAS BIL 11/2020 BERTARIKH 18 NOVEMBER 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	4	100%	-	-	4
		Februari	6	100%	-	-	6
		Mac	1	100%	-	-	1
		April	2	100%	-	-	2
		Mei	7	100%	-	-	7
		Jun	6	100%	-	-	6
		Julai	4	100%	-	-	4
		Ogos	3	100%	-	-	3
		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	21	100%	-	-	21
		Februari	18	100%	-	-	18
		Mac	16	100%	-	-	16
		April	16	100%	-	-	16
		Mei	12	100%	-	-	12
		Jun	23	100%	-	-	23
		Julai	17	100%	-	-	17
		Ogos	3	100%	-	-	3
		September					
		Oktober					

		November					
		Disember					
3	Memberi maklum balas perkhidmatan BKK kepada pemohon dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan.	Januari	16	100%	-	-	16
		Februari	15	100%	-	-	15
		Mac	9	100%	-	-	9
		April	6	100%	-	-	6
		Mei	7	100%	-	-	7
		Jun	21	100%	-	-	21
		Julai	15	100%	-	-	15
		Ogos	13	100%	-	-	13
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
	Khidmat Media :						
4	Mengeluarkan surat jemputan kepada media dalam tempoh lima (5) hari bekerja sebelum majlis berlangsung.	Januari	59	100%	-	-	59
		Februari	67	100%	-	-	67
		Mac	59	100%	-	-	59
		April	46	100%	-	-	46
		Mei	37	100%	-	-	37
		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	13	100%	-	-	13
		Februari	20	100%	-	-	20
		Mac	15	100%	-	-	15

		April	12	100%	-	-	12
		Mei	8	100%	-	-	8
		Jun	17	100%	-	-	17
		Julai	13	100%	-	-	13
		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					
		Februari					
		Mac					
		April					
		Mei					
		Jun					
		Julai					
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
	Khidmat Promosi :						
7	Mengurus aktiviti-aktiviti promosi dan pameran pendidikan dalam negara dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas menerima jemputan rasmi daripada penganjur.	Januari	3	-%	-	-	3
		Februari	1	-%	-	-	1
		Mac	0	-%	-	-	0
		April	0	-%	-	-	0
		Mei	0	-%	-	-	0
		Jun	0	-%	-	-	0
		Julai	1	-%	-	-	1
		Ogos	2	-%	-	-	2
		September					

		Oktober					
		November					
		Disember					
Khidmat Produksi & Media Baharu :							
8	Menyelaras maklumat lengkap yang akan dimuat naik ke laman sesawang dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas maklumat diterima.	Januari	25	100%	-	-	25
		Februari	35	100%	-	-	35
		Mac	25	100%	-	-	25
		April	32	100%	-	-	32
		Mei	30	100%	-	-	30
		Jun	19	100%	-	-	19
		Julai	16	100%	-	-	16
		Ogos	9	100%	-	-	9
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
9	Menyerahkan salinan video rakaman tanpa suntingan dalam tempoh dua (2) minggu selepas rakaman dibuat kepada pelanggan berdasarkan permohonan.	Januari	21	100%	-	-	21
		Februari	13	100%	-	-	13
		Mac	13	100%	-	-	13
		April	5	100%	-	-	5
		Mei	25	100%	-	-	25
		Jun	19	100%	-	-	19
		Julai	11	100%	-	-	11
		Ogos	7	100%	-	-	7
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
10	Menyelaras maklumat yang dimuatnaik ke akaun media sosial rasmi UPSI dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	Januari	36	100%	-	-	36
		Februari	41	100%	-	-	41
		Mac	29	100%	-	-	29

		April	37	100%	-	-	37
		Mei	42	100%	-	-	42
		Jun	21	100%	-	-	21
		Julai	31	100%	-	-	31
		Ogos	14	100%	-	-	41
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
Khidmat Pengurusan Aduan :							
11	Perkhidmatan kaunter bagi semua urusan dilayan dalam tempoh lima (5) minit.	Januari	236	100%	-	-	236
		Februari	81	100%	-	-	81
		Mac	99	100%	-	-	99
		April	35	100%	-	-	35
		Mei	160	100%	-	-	160
		Jun	102	100%	-	-	102
		Julai	96	100%	-	-	96
		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 dan akan diselesaikan.	Januari	0	100%	-	-	0
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	0	100%	-	-	0
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	0	100%	-	-	0
		Jun	0	100%	-	-	0
		Julai	0	100%	-	-	0
		Ogos					
		September					
		Oktober					

		November					
		Disember					
13	Menyalurkan aduan tersebut kepada pusat tanggungjawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Januari	0	100%	-	-	0
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	2	100%	-	-	2
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	0	100%	-	-	0
		Jun	2	100%	-	-	2
		Julai	0	100%	-	-	0
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
14	Menjawab aduan di akhbar pada hari yang sama atau satu (1) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	0	100%	-	-	0
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	0	100%	-	-	0
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	0	100%	-	-	0
		Jun	0	100%	-	-	0
		Julai	0	100%	-	-	0
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
15	Memberi maklum balas aduan Biro Pengaduan Awam tujuh (7) hari bekerja dari tempoh aduan diterima.	Januari	0	100%	-	-	0
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	0	100%	-	-	0
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	0	100%	-	-	0

		Jun	0	100%	-	-	0
		Julai	0	100%	-	-	0
		Ogos					
		September					
		Oktober					
		November					
		Disember					
	ULASAN / SEMAKAN						
	i- Laporan setengah tahun pertama diterima pada						
	ii- Laporan setengah tahun kedua diterima pada						