

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	15	100%	-	-	15
		Oktober	22	100%	-	-	22

		November	18	100%	-	-	18
		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	15	100%	-	-	15
		Oktober	22	100%	-	-	22
		November	18	100%	-	-	18
		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	34	100%	-	-	34
		Julai	23	100%	-	-	23
		Ogos	21	100%	-	-	21
		September	27	100%	-	-	27
		Oktober	21	100%	-	-	21
		November	31	100%	-	-	31
		Disember	8	100%	-	-	8
	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	10	100%	-	-	10
		September	12	100%	-	-	12
		Oktober	18	100%	-	-	18
		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	3	100%	-	-	3
		April	4	100%	-	-	4
		Mei	3	100%	-	-	3
		Jun	0	100%	-	-	0
		Julai	3	100%	-	-	3
		Ogos	3	100%	-	-	3
		September	4	100%	-	-	4
		Oktober	1	100%	-	-	1
		November	1	100%	-	-	1
		Disember	1	100%	-	-	1
	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	100%	-	-	3
		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	5	100%	-	-	5

		Oktober	9	100%	-	-	9
		November	5	100%	-	-	5
		Disember	1	100%	-	-	1
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	20	100%	-	-	20
		September	39	100%	-	-	39
		Oktober	58	100%	-	-	58
		November	49	100%	-	-	49
		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	1	100%	-	-	1
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	2	100%	-	-	2
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	2	100%	-	-	2
		Jun	3	100%	-	-	3
		Julai	1	100%	-	-	1
		Ogos	4	100%	-	-	4
		September	1	100%	-	-	1
		Oktober	2	100%	-	-	2

		November	1	100%	-	-	1
		Disember					
13	Menyalurkan aduan tersebut kepada pusat tanggungjawab dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.	Januari	1	100%	-	-	1
		Februari	0	100%	-	-	0
		Mac	2	100%	-	-	2
		April	0	100%	-	-	0
		Mei	2	100%	-	-	2
		Jun	3	100%	-	-	3
		Julai	1	100%	-	-	1
		Ogos	4	100%	-	-	4
		September	1	100%	-	-	1
		Oktober	2	100%	-	-	2
		November	1	100%	-	-	1
		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	0	100%	-	-	0
		September	0	100%	-	-	0
		Oktober	0	100%	-	-	0
		November	0	100%	-	-	0
		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	0	100%	-	-	0
		September	0	100%	-	-	0
		Oktober	0	100%	-	-	0
		November	0	100%	-	-	0
		Disember					
		ULASAN / SEMAKAN					
		i- Laporan setengah tahun pertama diterima pada					
		ii- Laporan setengah tahun kedua diterima pada					