

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PUSAT TANGGUNGJAWAB
BAGI SETENGAH TAHUN PERTAMA (JANUARI SEHINGGA JUN 2024)

PUSAT TANGGUNGJAWAB : BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI

Bil.	Janji	Bulan	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
			Jumlah Menepati Masa	% Menepati Masa	Jumlah Tidak Menepati Masa	% Tidak Menepati Masa	
1.	Perkhidmatan kaunter bagi semua urusan dilayan dalam tempoh lima (5) minit.						
Tiada perkhidmatan kaunter tetapi semua urusan yang hadir ke pejabat am dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.							
2.	Melaksanakan Audit Kualiti sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.						
Audit Kualiti Dalaman dicadangkan pada 12 hingga 23 Ogos 2024.							
3.	Memastikan 85% PTj mengambil tindakan berdasarkan laporan penemuan Audit Kualiti dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh Mesyuarat Penutup Audit.						
Audit Kualiti Dalaman masih belum dijalankan.							

4.	Melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.	<div data-bbox="646 256 1923 367" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti Universiti (MKSPK) Kali Ke-10, Bil. 1/2024 dicadangkan pada 15 November 2024.</p> </div>
5.	Menyediakan khidmat bimbingan dan latihan berkaitan kualiti kepada kakitangan sekurang-kurangnya enam (6) kali setahun.	<div data-bbox="636 505 1940 712" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bengkel Jaminan Kualiti Akademik Siri 1 Tahun 2024 - 5 Februari 2024 2. Bengkel Pembinaan Kursus <i>Micro-credentials</i> dan <i>Stand-Alone Micro-credentials from Zero to Hero</i> - 22 dan 23 April 2024 3. Bengkel Jaminan Kualiti Akademik Siri 2 Tahun 2024 - 27 Jun 2024 </div>
6.	Memastikan 100% PTJ mengambil bahagian dalam pengisian Kajian Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S)	<div data-bbox="655 769 1940 919" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>57 PTJ (100%) telah mengambil bahagian dalam pengisian Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) 2023.</p> </div>
7.	Maklum balas kepada pengadu perlu dibuat dalam tempoh satu (1) hari bekerja untuk memberitahu bahawa aduan mereka telah diambil perhatian dan akan diselesaikan.	<div data-bbox="659 1040 1934 1157" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Tiada aduan diterima sehingga 30 Jun 2024.</p> </div>

