

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PUSAT TANGGUNGJAWAB
BAGI SETENGAH TAHUN PERTAMA (JANUARI SEHINGGA JUN 2025)**

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.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
2.	Melaksanakan Audit Kualiti sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
3.	Memastikan 85% PTj mengambil tindakan berdasarkan laporan penemuan Audit Kualiti dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh Mesyuarat Penutup Audit.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-

4.	Melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun.	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
5.	Menyediakan khidmat bimbingan dan latihan berkaitan kualiti kepada kakitangan sekurang-kurangnya enam (6) kali setahun.	Januari	2	100	-	-	2
		Februari	1	100	-	-	1
		Mac	2	100	-	-	2
		April	1	100			1
		Mei	1	100	-	-	1
		Jun	3	100	-	-	3
6.	Memastikan 100% PTJ mengambil bahagian dalam pengisian Kajian Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S).	Januari	-	-	-	-	-
		Februari	57	100	-	-	57
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-
7.	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	-	-	-	-	-
		Mac	-	-	-	-	-
		April	-	-	-	-	-
		Mei	-	-	-	-	-
		Jun	-	-	-	-	-

Disediakan oleh:

.....
Tandatangan & Cop Jawatan
Tarikh: 21 Julai 2025

Disemak & Diluluskan oleh:

.....
Tandatangan & Cop Jawatan
Tarikh: 21 Julai 2025

