



i-PUTRA
Putra International Centre

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari – Ogos 2018

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JANUARI		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	436 daripada 438 permohonan	98%	2 permohonan yang diterima lengkap tetapi memerlukan dokumen tambahan
2	Menerima pasport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	438 daripada 438 pasport	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	7 daripada 7 permohonan	100%	



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN FEBRUARI		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	403 daripada 404 permohonan	99%	1 permohonan yang diterima lengkap tetapi memerlukan dokumen tambahan
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	404 daripada 404 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	tiada permohonan	tiada permohonan	



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN MAC		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	416 daripada 419 permohonan	97%	3 permohonan yang diterima lengkap tetapi memerlukan dokumen tambahan
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	419 daripada 419 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	8 daripada 8 permohonan	100%	



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN APRIL		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	264 daripada 266 permohonan	98%	2 permohonan yang diterima lengkap tetapi memerlukan dokumen tambahan
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	265 daripada 266 permohonan	99%	Insuran pelajar yang diterima tidak mengikut format yang ditetapkan oleh EMGS. Perlu tindakan pembetulan. Dan kaunter insuran yang beroperasi di UPM adalah pada hari Isnin dan Khamis sahaja
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	10 daripada 10 permohonan	100%	



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN MEI		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	184 daripada 184 permohonan	100%	
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	184 daripada 184 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	Tiada permohonan	0%	Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar ditangguhkan ke bulan Jun



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JUN		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	284 daripada 280 permohonan	96%	4 permohonan yang diterima lengkap tetapi memerlukan dokumen tambahan
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	284 daripada 284 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	15 daripada 16 permohonan	99%	1 surat ditarik semula kerana terdapat pembetulan dari jumlah bantuan kewangan



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN JULAI		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	288 daripada 288 permohonan	100%	
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	288 daripada 288 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).	25 daripada 27 permohonan	92%	2 surat ditarik semula kerana terdapat pembetulan dari jumlah kemasukan peserta.



PUTRA INTERNATIONAL CENTRE (i-PUTRA)

BIL	PIAGAM PELANGGAN	STATUS PENCAPAIAN OGOS		JUSTIFIKASI
		BILANGAN	PERATUS	
1	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	379 daripada 368 permohonan	89%	11 permohonan tidak dapat dihantar dalam 3 hari bekerja kerana minggu pendaftaran dan juga jumlah permohonan yang diterima tinggi
2	Menerima passport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	379 daripada 379 permohonan	100%	
3	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawantkuasa Mobiliti Pelajar (JMP).			Mesyuarat ditangguh ke bulan September