

BIL	KENYATAAN	MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	PTJ
		JUMLAH	%	JUMLAH	%		
1	Peperiksaan: Keputusan Peperiksaan Akhir diumumkan kepada pelajar selewat-lewatnya satu (1) hari selepas keputusan disahkan dan diluluskan oleh Majlis Peperiksaan Universiti (MPU)	3 KALI	90%	1 KALI	10%	3 KALI	BPA
2	Kemasukan pelajar: Calon Jaya melalui pemilihan di Bahagian Pengurusan Kemasukan Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi akan mendapat keputusan rasmi melalui portal UMP selepas pengumuman rasmi daripada KPT	4 KALI	100%	0	0	4 KALI	BPA
3	Memastikan uptime perkhidmatan ICT melebihi 90% setahun bagi skop Rangkaian Setempat, Internet, Portal UMP, Pusat Data, Pangkalan Data & Sistem Aplikasi		91%	-	-	6 skop meliputi Rangkaian Setempat, Internet, Portal UMP, Pusat Data, Pangkalan Data & Sistem Aplikasi	PTMK
4	Memastikan bayaran biasiswa/pinjaman/bantuan zakat pelajar/bayaran balik diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas dokumen yang lengkap diterima	10	100%	-	-	10	BEND
5	Menyelesaikan bayaran pembekal dalam tempoh 14 hari daripada tarikh bil dan dokumen bayaran lengkap diterima	47,299,461	100%	-	-	47,299,461	BEND
6	Melaksanakan tindakan pembaikan dalam tempoh a) 24 jam bagi kerosakan yang berkeutamaan tinggi/kritikal b) 2 minggu bagi kerosakan rumit (bergantung kepada bahan binaan/alat ganti) c) lima (5) hari bekerja bagi kerosakan biasa	a) 1 b & c) 1444	7.69% 41.07%	12 2072	92.31% 58.93%	13 3516	JPPH
7	Memastikan 80% Projek Sarjana Muda dimasukkan ke UMP Institutional Repository	617	91.09%			674	LIB
8	Memproses semua urusan permohonan berkaitan Geran Penyelidikan UMP, Geran Pra Pengkomersialan / Pengkomersialan dan Projek Penyelidikan Kontrak Industri dalam masa sepuluh (10) hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima, kecuali urusan mendapatkan kelulusan agensi pembiaya adalah tertakluk kepada prosedur dan tempoh masa agensi. a. Geran Dalam b. Geran Nasional c. Geran Antarabangsa d. Geran Swasta/Agensi	178 69 3 19	95% 100% 100% 100%	9	5%	188 69 3 19	PNI
9	Memproses dan mengeluarkan surat kelulusan latihan/bengkel, jurnal dan persidangan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas mendapat kelulusan daripada Timbalan Naib Canselor Penyelidikan & Inovasi dan Naib Canselor. a. Persidangan Dalam Negara b. Persidangan Luar Negara c. Pelajar	234 49 27	100% 100% 90%	3	10%	234 49 30	PNI
10	Memproses permohonan pendaftaran harta intelek (Patent/Cap Dagangan/Industrial Design) Hakcipta untuk dihantar kepada paten agen dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	82	100%			82	PNI
11	Memaklumkan status permohonan aktiviti pelajar dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas tarikh pembentangan kertas kerja	353	77%	107	23%	460	JHEPA
12	Memberi maklum balas kepada aduan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	83	99%	1	1%	84	PNC