



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) JABATAN PENDAFTAR UTM

BAHAGIAN PENDAFTAR KUALA LUMPUR

MENGINOVASI PENYELESAIAN MELALUI TRANSFORMASI BAKAT www.registrar.utm.my

Menyediakan perkhidmatan dalam persekitaran mesra, efisien, responsif dan relevan untuk mencapai kegirangan pelanggan.

Seksyen Pengurusan Organisasi

1. Proses pembayaran dilaksanakan dalam tempoh (9) hari bekerja dari tarikh terima bil/tuntutan/invois
2. Proses permohonan pembiayaan perubatan staf diuruskan dalam tempoh (30) hari bekerja dari tarikh terima dokumen lengkap daripada pemohon
3. Surat Pengesahan Pembiayaan Rawatan dikeluarkan dalam tempoh (7) hari sebelum rawatan / pembedahan dijalankan.
4. Pelupusan rekod dilaksanakan (2) kali setahun
5. Proses penghantaran mel ke luar UTMKL diuruskan dalam tempoh (2) hari bekerja
6. Tempoh waktu menunggu di kaunter UTMKL Services kurang dari (30) minit bermula dari masa pelanggan mendapat no giliran
7. Indeks CSI BPKL melepasi 85%
8. Indeks CSI UTMKL Services melepasi 85%

Seksyen Keselamatan

1. Menerima, Menyedia, Menghantar Laporan Pembaziran Ruang kepada PTJ dalam tempoh (3) hari bekerja
2. Menerima aduan secara rasmi dan menyelesaikan kes siasatan dalam tempoh masa yang ditetapkan mengikut kategori kes
3. Proses penyediaan Pas Masuk disiapkan dalam tempoh (3) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap
4. Pemprosesan Kad Identiti mengambil masa selama (10) minit
5. Kutipan kompaun diserahkan kepada Bendahari dalam tempoh (3) hari bekerja

Seksyen Sumber Manusia

1. Kelulusan permohonan Cuti Tanpa Rekod (CTR) dikeluarkan dalam masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh permohonan
2. Kelulusan Penanggungangan Kerja dikeluarkan dalam masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pemilih
3. Dokumen persaraan staf dikemukakan ke KWAP dalam tempoh (6) bulan sebelum tarikh persaraan.

Seksyen Pembangunan Bakat

1. Memastikan pengesahan pendaftaran mata CPD dibuat dalam tempoh (6) hari sebelum program
2. Memastikan kelulusan pendaftaran mata CPD dibuat dalam tempoh (3) hari sebelum program
3. Menilai keberkesanan latihan melalui Borang Peningkatan Kompetensi selepas (3) bulan kursus dijalankan

Memastikan keberkesanan dalam tadbir urus (UGGI), pengurusan sumber manusia, pembangunan organisasi, dan pengurusan akademik.

Seksyen Pengurusan Organisasi

1. (5) sistem dibangunkan - e-Parcel UTMKL, Aplikasi Digital Mel UTMKL, INRES, Masterlisting Perubatan UTMKL dan Dashboard HPD Audit Pengurusan Rekod Jabatan UTMKL
2. Pengiktirafan Pengurusan Rekod BPKL oleh Arkib Negara Malaysia
3. Pencapaian Objektif Kualiti Seksyen Pengurusan Organisasi

Seksyen Keselamatan

1. Pencapaian Objektif Kualiti Seksyen Keselamatan
2. Pencapaian Pensijilan MS ISO 9001:2015
3. Pencapaian melebihi 90% Pengauditan High
4. Performance Delivery (HPD) - Elemen Kewangan Sistem E-Pelekat dan Rondaan berasaskan IOT

Seksyen Sumber Manusia

1. Surat tawaran calon berjaya bagi pelantikan dan kenaikan pangkat dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat LPB Mesyuarat JPU
2. Surat atau emel calon simpanan dan tidak berjaya dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas kelulusan Mesyuarat
3. Surat Pertukaran dikeluarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas mendapat kelulusan minit bebas

Seksyen Pembangunan Bakat

1. Pencapaian Objektif Kualiti Seksyen Pembangunan Bakat

Mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, sejahtera dan lestari selaras dengan nilai teras universiti.

Seksyen Pengurusan Organisasi

1. Penarafan KKP BPKL kepada 5 Bintang
2. Indeks ESI SPO melepasi 85%

Seksyen Keselamatan

1. Indeks ESI mencapai lebih daripada 80%
2. Audit AKKP mencapai lebih daripada 3 bintang.

Seksyen Sumber Manusia

1. Indeks ESI mencapai lebih daripada 80%

Seksyen Pembangunan Bakat

1. Penganjuran Perkongsian Ilmu Kesejahteraan Staf diadakan sebanyak (3) siri