



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**SOARING
UPWARDS**
MALAYSIAN HIGHER EDUCATION



PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

**1 April 2017
hingga
30 April 2017**

PIAGAM PELANGGAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

BIL	PERKARA PIAGAM PELANGGAN	BAHAGIAN /AGENSI
1	Mengumumkan keputusan permohonan kemasukan pelajar dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan ILKA.	BAHAGIAN PENGURUSAN KEMASUKAN PELAJAR
2	Mengeluarkan surat tawaran Biasiswa/ Pinjaman kepada pegawai dalam perkhidmatan dan mahasiswa dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.	BAHAGIAN BIASISWA
3	<p>Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pendidikan Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Surat Kebenaran Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. ii. Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada 3 agensi). iii. Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu/Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah mendapat syor MQA. iv. Sijil Permit Mengajar dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. v. Surat Sokongan Permohonan Pas Penggajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh 5 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima. 	BAHAGIAN PENDAFTARAN DAN PIAWAIAN
4	Pengeluaran pembiayaan Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) baharu dibuat tidak melebihi dua puluh satu (21) hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.	PTPTN
5	Surat keputusan bagi permohonan akreditasi program dikeluarkan daripada pembekal pendidikan tinggi dalam tempoh tujuh (7) bulan selepas semua permohonan lengkap diterima.	MQA
6	Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup permohonan.	BPKI

CHAMPION : BAHAGIAN PENGAMBILAN KEMASUKAN PELAJAR (BPKP)

1. Keputusan permohonan kemasukan pelajar akan diumumkan dalam tempoh 30 hari bekerja sebelum pendaftaran pelajar baharu ke Universiti Awam, Politeknik, Kolej Komuniti dan Institusi Latihan Kemahiran Awam :

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
-	-	-	Keputusan permohonan kemasukan pelajar bagi lepasan SPM/Setaraf bermula Mei 2017

CHAMPION : BAHAGIAN BIASISWA

2. Mengeluarkan surat tawaran biasiswa / pinjaman kepada mahasiswa & pegawai dalam perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
80	100% (80)	-	-



3. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

3.1 Surat Kelulusan Penubuhan IPTS dalam tempoh 45 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
-	-	-	Tiada permohonan diterima

3.2 Sijil Perakuan Pendaftaran IPTS dalam tempoh 30 hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima (termasuk kelulusan daripada tiga (3) agensi)

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
-	-	-	Tiada permohonan diterima

3. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

3.3 Surat Kelulusan Mengendalikan Kursus Pengajian Baharu / Tambahan dalam tempoh 30 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
141	16% (22)	84% (119)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 141 permohonan dan 22 permohonan lengkap diproses

3.4 Sijil Permit Mengajar dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPAI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
416	78% (326)	22% (90)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 416 permohonan dan 326 permohonan lengkap diproses

CHAMPION : IPTS

4. Mengeluarkan kelulusan kepada Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seperti yang berikut :

3.5 Surat Sokongan Permohonan Pas Pengajian Tenaga Pengajar Warga Asing dalam tempoh lima (5) hari bekerja setelah kesemua dokumen lengkap diterima.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
55	45% (25)	55% (30)	Jumlah perkhidmatan yang diterima adalah sebanyak 55 permohonan dan 25 permohonan lengkap diproses

CHAMPION : PERBADANAN TABUNG PENDIDIKAN TINGGI NASIONAL (PTPTN)

5. Memastikan pengeluaran pembiayaan baru dibuat tidak melebihi 21 hari bekerja selepas dokumen perjanjian pembiayaan yang sempurna diterima mengikut kelompok yang ditetapkan.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
6,317	100 % (6,317)	-	-

CHAMPION : AGENSI KELAYAKAN MALAYSIA (MQA)

6. “Mengeluarkan surat keputusan bagi permohonan akreditasi program daripada pembekal pendidikan tinggi dalam tempoh tujuh (7) bulan selepas semua permohonan lengkap diterima”

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
39	82% (32)	18% (7)	Kelewatan Badan Profesional dan PPT dikira sebagai dalam tempoh



CHAMPION : BAHAGIAN PERANCANGAN & KECERMELANGAN IPT (JPT)

7. Mengeluarkan keputusan permohonan FRGS dalam tempoh 45 hari dari tarikh tutup permohonan.

JUMLAH PERKHIDMATAN	MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	TIDAK MENEPATI TEMPOH MASA / PIAWAIAN PIAGAM PELANGGAN	JUSTIFIKASI
6,287	-	-	Dalam proses kelulusan KSU

