Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

Kami berjanji akan memberikan perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Penyataan	Elemen Pengukuran	Kekerapan Pelaporan	Sasaran Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Piawaian Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Piawaian Piagam Pelanggan		Catatan	PTJ	Sumber
				Jumlah	%	Jumlah	%			
Memberi perkhidmatan secara profesional dalam persekitaran kondusif dan mesra pelanggan.	Menyediakan pengurusan perkhidmatan yang cekap melalui aplikasi online • Sistem E-Community • Sistem HRMIS • Sistem E-Dashboard	Sukuan	100%	90 hari	100%	0	0%	Pengukuran adalah berdasarkan uptime & downtime operasi server yang menyokong sistem aplikasi dari Januari hingga Mac 2016	Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi (PTMK)	
	Sijil perakuan profesional per pelajar (Ijazah)	Sukuan	100% (1,642)	126	8%	1,516	92%	Sijil AutoCad oleh FKM. Lain-lain fakulti tidak diperolehi. KPI ini adalah tidak terpakai pada tahun ini memandangkan Pelan Strategik UMP 2016-2020 yang dipertanggungjawabkan terus di bawah JHEPA telah berubah kepada Lonjakan Strategik 4 :KEMAMPANAN PERTUMBUHAN SOSIO-EKONOMI DAN PERSEKITARAN	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar	Sukuan	100% (7,952)	1,188	15%	6,764	85%	40 program khidmat komuniti dan kesukarelawanan		
Menyediakan kemudahan dan infrastuktur yang ber sesuaian bagi memenuhi kepuasan optima pelanggan.	Bilangan bangunan yang menggunakan BAS (Building Automation System) • UMP Pekan • Kampus Gambang	Sukuan	5 4	5 4	100%	-	-	Berdasarkan data semasa di JPPH	Jabatan Pembangunan & Pengurusan Harta (JPPH)	
	Bilangan bangunan yang dibina atau diubahsuai mengikut konsep Green Building	Sukuan	3	3	100%	-	-	Berdasarkan data semasa di JPPH	Kompleks Pentadbiran Utama – KPU UMP Pekan, PBMSK, PTMK	
Mengurus perkhidmatan akademik yang cemerlang dalam tempoh yang ditetapkan.	Graduan prasiswazah yang mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Sukuan	80%	1465	69%	660	31%		Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Staf akademik berkelayakan PhD (aktif)	Sukuan	50% dari Jumlah Staf Akademik	373/667	56%	-	-		Bahagian Sumber Manusia, Jabatan Pendaftar	PS
	Staf akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/kelayakan profesional (termasuk Guru Bahasa)	Sukuan	30% dari jumlah staf Akademik	152/667	23%	46	7%			
	Pengambilan pelajar mencapai PNGK 3.00	Sukuan	70% (2620)	142*	84%	-	-	Mendaftar pada Feb 2016 - 169 calon	Bahagian Pengurusan Akademik (BPA), Jabatan Pendaftar	PS
	Pengambilan pelajar MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas	Sukuan	70% (2620)	101*	60%	-	-			
Melaksanakan aktiviti libatsama antara universiti dengan pihak luar secara berterusan.	Bilangan amalan terbaik dalam pemindahan ilmu yang diterima pakai oleh komuniti dan inovasi yang diterima oleh industri masing-masing.	Sukuan						Tiada data terbaharu kerana masih meneruskan projek sedia ada daripada tahun 2015	Bahagian Jaringan Industri dan Masyarakat (BJIM)	PSPTN
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/komuniti	Sukuan								
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - TIDAK FORMAL di IPTA	Sukuan							UMP Advanced Education	PSPTN
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - FORMAL di IPTA	Sukuan								
	Bilangan program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - (FORMAL & TIDAK FORMAL) di IPTA .	Sukuan								
Menguruskan aduan pelanggan	Mengesahkan penerimaan aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti dalam tempoh 24 jam.	Sukuan							Pejabat Naib Canselor (PNC)	
	Mengambil tindakan terhadap aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja.	Sukuan								