

Plagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

Kami berjanji akan memberikan perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Pernyataan	Elemen Pengukuran	Kekerapan Pelaporan	Sasaran Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Piawai Plagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Piawai Plagam Pelanggan		Catatan
				Jumlah	%	Jumlah	%	
Menyediakan 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%	4344 jam	100%	0 jam	100%	Jumlah jam uptime server bermula Jan hingga Jun 2015.
	Sijil perakuan profesional per pelajar (Ijazah)	Sukuan	100% (1,766)	-	0%	1,766	100%	Program 3P sedang dijalankan di FSKKP bermula Julai 2015 Antara program yang akan dilaksanakan pada bulan September 2015 iaitu: a) Sijil Profesional Pelajar FTK (OHSAS 1800/MS1722 INTERNAL AUDITOR) b) Sijil Profesional Pelajar FKP (Autodesk AutoCAD & CATIA Software Training) c) Sijil Profesional pelajar FKM (Autodesk AutoCAD & Solidworks) d) Kebolehpasaran Melalui Pengukuhan Kemahiran Berfikir Secara Kritis dan penyelesaian Masalah e) Melalui Pembelajaran Berterusan Building Information Modelling: Revit 2015 Profesional Certificated
	Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar	Sukuan	100% (7,879)	4,046	51%	3,833	49%	Bilangan program yang akan dilaksanakan akan meningkat dengan pendaftaran pelajar baharu pada September 2015. Sebanyak 7 Program khidmat komuniti pelajar tahun akhir akan dijalankan bermula Ogos sehingga Disember 2015
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang berseesuaian 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
	Bilangan bangunan yang dibina atau diubahsuai mengikut konsep Green Building	Sukuan	3	3	100%	-	-	Berdasarkan data semasa di JPPH
Mengurus perkhidmatan akademik yang cemerlang dalam tempoh yang ditetapkan.	Graduan prasiswazah yang mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Sukuan	80%	2034	87.5%	291	12.5%	Data berdasarkan Tracer Study
	Staf akademik berkelayakan PhD (aktif)	Sukuan	60%	337 staf	58%	15	2%	587 jumlah staf akademik aktif
	Staf akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/kelayakan profesional (termasuk Guru Bahasa)	Sukuan	30%	150 staf	24%	26	6%	587 jumlah staf akademik aktif + 29 Guru Bahasa=616 staf
	Pengambilan pelajar mencapai PNGK 3.00	Sukuan	75% (2,280)	*98 pelajar	100%	-	-	*Berdasarkan pengambilan pelajar Diploma (direct entry) pada Feb 2015 seramai 98 orang yang kesemuanya mendapat CGPA 3.00 dan ke atas. Pencapaian akan disemak semula selepas pendaftaran pelajar baharu pada September 2015. (unjuran : 2,280 pelajar)
	Pengambilan pelajar MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas	Sukuan	55% (2,280)	*58 pelajar daripada 98	59%	40	41%	*Berdasarkan pengambilan pelajar Diploma (direct entry) pada Feb 2015 seramai 98 orang hanya 58 orang mencapai MUET Band 3 dan ke atas. Pencapaian akan disemak semula selepas pendaftaran pelajar baharu pada September 2015. (unjuran : 2,280 pelajar)
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	2	3	150%	-	-	Berdasarkan geran KTP Nasional
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/komuniti	Sukuan	4	10	100%	-	-	12 projek lagi adalah tertakluk kepada kelulusan geran KPM yang telah dipohon oleh staf UMP serta aktiviti pelajar yang akan dijalankan bermula pada September 2015
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - TIDAK FORMAL di IPTA	Sukuan	550	342	62%	208	38%	Sasaran akan dapat dicapai di mana beberapa program akan dijalankan sepertimana yang dirancang sehingga Disember 2015
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - FORMAL di IPTA	Sukuan	980	310	32%	670	68%	Sasaran akan dapat dicapai di mana beberapa program akan dijalankan sepertimana yang dirancang sehingga Disember 2015
	Bilangan program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - (FORMAL & TIDAK FORMAL) di IPTA .	Sukuan	84	28	33%	56	67%	Sasaran akan dapat dicapai di mana beberapa program akan dijalankan sepertimana yang dirancang daripada Julai sehingga Disember 2015
Menguruskan aduan pelanggan	Mengesahkan penerimaan aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti dalam tempoh 24 jam.	Sukuan	100%	73	100%	0	0	
	Mengambil tindakan terhadap aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja.	Sukuan	100%	61	83.56%	12	16.44%	Jumlah keseluruhan aduan direkodkan setakat Jun 2015 ialah sebanyak 73 aduan.