

# Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

## Suku Ketiga (Jul– Sept 2014)

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 1</b>	<b>Elemen</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Memberi perkhidmatan secara profesional dalam persekitaran kondusif dan mesra pelanggan	Menyediakan pengurusan perkhidmatan yang cekap melalui aplikasi online <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem E-Community</li> <li>• Sistem HRMIS</li> <li>• Sistem E-Dashboard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> </ul>
	Pembangunan modal insan profesional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sijil Profesional/ Pelajar</li> <li>• Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> <li>• 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 58%</li> <li>• 65%</li> </ul>

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 2</b>	<b>Elemen</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bersesuaian bagi memenuhi kepuasan optima pelanggan	Bilangan bangunan yang menggunakan BAS (Building Automation System) <ul style="list-style-type: none"> <li>• UMP Pekan</li> <li>• Kampus Gambang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5</li> <li>• 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3</li> <li>• 4</li> </ul>
	Bilangan bangunan yang dibina atau diubahsuai mengikut konsep Green Building	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 (Kompleks Pentadbiran Utama – KPU UMP Pekan, PBMSK, PTMK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3</li> </ul>

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 3</b>	<b>Elemen</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Menyempurnakan perkhidmatan dan pengurusan akademik yang cemerlang kepada pelajar dalam tempoh yang ditetapkan	Graduan berketrampilan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graduan yang mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> </ul>	Jumlah graduan = 2146 (Konvokesyen ke-9, 11&12 Okt 2014)
	Staf yang kompeten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakitangan akademik berkeelayakan PhD</li> <li>• Kakitangan akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/ kelayakan profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50%</li> <li>• 28%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64.2%</li> <li>• 34.3%</li> </ul>
	Pengambilan pelajar yang berkualiti <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNGK <math>\geq</math> 3.00</li> <li>• MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70%</li> <li>• 70%</li> </ul>	Kemasukan Pelajar <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diploma – 300</li> <li>- Ijazah – 1816</li> </ul>

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 4</b>	<b>Elemen</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Melaksanakan aktiviti libat sama antara Universiti dengan pihak luar secara berterusan	Bilangan amalan terbaik dalam pemindahan ilmu yang diterimapakai oleh komuniti dan inovasi yang diterima oleh industri masing-masing	• 2	• 0
	Menyediakan perkhidmatan / program pendidikan kepada masyarakat luar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilangan program pendidikan eksekutif</li> <li>• Bilangan kursus jangka pendek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14</li> <li>• 132</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 207 peserta</li> <li>• 277 peserta</li> </ul>
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/ komuniti	• 3	• 2 (Fasa 1 2014)

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 5</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Mengesahkan penerimaan aduan dan cadangan atau pertanyaan yang berkaitan dengan perkhidmatan Universiti dalam tempoh 24 jam	• 100%	• 100%

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 6</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Menangani aduan, cadangan atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan Universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100% (21 aduan diterima)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 85.5% (aduan yang sah)</li></ul>