

Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang (Suku 3: Julai - September 2015)

Kami berjanji akan memberikan perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Pernyataan	Elemen Pengukuran	Kekeliruan Pelaporan	Sasaran Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Pawaian Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Pawaian 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%	4344 jam	100%	0 jam	100%	Jumlah jam uptime server bermula Jan hingga Jun 2015.	Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi (PTMK)	
	Sijil perakuan profesional per pelajar (Ijazah)	Sukuan	100% (1,766)	-	0%	1,766	100%	5 program telah diluluskan untuk pelaksanaan mulai bulan November 2015 yang melibatkan seramai 1505 pelajar 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	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar	Sukuan	100% (7,879)	4,950	63%	2,929	37%	Program mobility pelajar peringkat antarabangsa : a) Oktober 3 program – (Laos, Philippines, Vietnam) = 60 pelajar b) November 3 program – (Vietnam & Kemboja & Laos) = 60 pelajar c) Oktober 3 program – (75 orang pelajar – petakom, kelas belas bimbingan ICT kanak2 istimewa, kem pembimbing insan sekolah, kelas 1 Malaysia, PERSIS d) we hope we care we share @ manjaku sayang)		
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang sesuai 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 bergraduasi	Sukuan	80%	2034	87.5%	291	12.5%	Data berdasarkan Tracer Study	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Staf akademik berkelayakan PhD (aktif)	Sukuan	60%	339 staf	59%	8 staf	1%	578 jumlah staf akademik aktif	Bahagian Sumber Manusia, Jabatan Pendaftar	PS
	Staf akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/kelayakan profesional (termasuk Guru Bahasa)	Sukuan	30%	150 staf	25%	32 staf	5%	607 jumlah staf akademik aktif termasuk Guru Bahasa		
	Pengambilan pelajar mencapai PNGK 3.00	Sukuan	75% (2,089)	1542 pelajar	74%	25	1%	Berdasarkan data pelajar baharu yang mendaftar pada September 2015.	Bahagian Pengurusan Akademik (BPA), Jabatan Pendaftar	PS
	Pengambilan pelajar MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas	Sukuan	55% (2,089)	1574 pelajar	75%	-	-	Berdasarkan data pelajar baharu yang mendaftar pada September 2015.		
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	6	300%	-	-	Berdasarkan geran KTP Nasional		
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/komuniti	Sukuan	4	17	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	Bahagian Jaringan Industri dan Masyarakat (BJIM)	PSPTN
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - TIDAK FORMAL di IPTA	Sukuan	980	719	73%	261	27%	Sasaran akan dapat dicapai di mana beberapa program akan dijalankan sepertimana yang dirancang sehingga Disember 2015		PSPTN
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - FORMAL di IPTA	Sukuan	980	719	73%	261	27%	Sasaran akan dapat dicapai di mana beberapa program akan dijalankan sepertimana yang dirancang sehingga Disember 2015	UMP Advanced Education	PSPTN
	Bilangan program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - (FORMAL & TIDAK FORMAL) di IPTA .	Sukuan	84	1087	100%	-	-	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%	144	100%	0	0			
	Mengambil tindakan terhadap aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja.	Sukuan	100%	122	80.00%	22	20.00%	Jumlah keseluruhan aduan direkodkan setakat Jun 2015 ialah sebanyak 144 aduan.	Pejabat Naib Canselor (PNC)	