

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN UMP SUKU KE-3 2016

Pernyataan	Elemen Pengukuran	Kekerapan Pelaporan	Sasaran Perkhidmatan	Menepati Tempoh Masa/ Piawaian Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/ Piawaian Piagam Pelanggan	
				Jumlah	%	Jumlah	%
Memberi perkhidmatan secara profesional dalam persekitaran kondusif dan mesra pelanggan.	Jumlah pelajar berdaftar yang mengikuti kursus MOOC (Massive Online Open Course) untuk memenuhi keperluan pembelajaran sepanjang hayat dan pendidikan fleksibel	Sukuan	1000	638	64%	362	36%
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bersesuaian bagi memenuhi kepuasan optima pelanggan.	Peratusan kecemerlangan pengoperasian bagi fasiliti awam (Air, Elektrik, Penghawa Dingin)	Sukuan	80%	-	78%	-	2%
	Peratusan kecemerlangan pengoperasian bagi internet	Sukuan	90%	-	90%	-	-
Mengurus perkhidmatan akademik yang cemerlang dalam tempoh yang ditetapkan.	Peratusan siswazah yang mendapat pekerjaan semasa konvokesyen	Sukuan	80%	-	-	-	-
	Graduan mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Sukuan	80%	-	-	-	-
	Peratusan enrolmen pelajar dalam Program TVET	Sukuan	60%	5550/9932	56%	409/9932	4%
	Peratusan enrolmen pelajar dalam Program TVET (kejuruteraan)	Sukuan	40%	4382/9932	44%	-	-
	Peratus pelajar dengan CGPA melebihi 3.50 yang mendaftar di UMP	Sukuan	5%	363	17%	-	-
Melaksanakan aktiviti libatsama antara universiti dengan pihak luar secara berterusan.	Bilangan program CSI berdasarkan kepada ilmu yang memberi impak signifikan kepada sosio ekonomi	Sukuan	2	1	50%	1	50%
	Peratusan staf akademik (dalaman) yang terlibat dengan industri dalam bidang kepakaran atau pengajaran	Sukuan	12%	90/674	13%	-	-
	Peratus staf yang mendapat pengiktirafan oleh badan luar dan lain-lain	Sukuan	2%	55/1765	3%	-	-
	Peratus pengajar daripada industri (luaran)	Sukuan	2%	45/674	7%	-	-
Menguruskan aduan pelanggan	Peratusan perkhidmatan pelanggan berdasarkan aduan, panggilan telefon dan pengukuran perkhidmatan	Sukuan	90%	285	92%	-	-