

Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

Kami berjanji akan memberikan perkhidmatan berkualiti seperti berikut:

Pernyataan	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 perkhidmatan yang cekap melalui aplikasi online • Sistem E-Community • Sistem HRMIS • Sistem E-Dashboard	Sukuan	100%						Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi (PTMK)	
	Sijil perakuan profesional per pelajar (Ijazah)	Sukuan	100% (1,766)	1236	70%	530	30%	2 program yang telah diluluskan tidak dapat dijalankan kerana tidak mendapat peruntukan	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar	Sukuan	100% (7,879)	7,800	99%	79	1%	i. Program Bakti Siswa Jabatan/Universiti/NGO ii. Program Khidmat Komuniti Persatuan/Badan Pelajar iii. Program Persatuan Fakulti		
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bersesuaian 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%	1269	75%	415	5%	Data berdasarkan Tracer Study	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	PS
	Staf akademik berkelayakan PHD (aktif)	Sukuan	60%	365 staf	61%	-	-	601 jumlah staf akademik aktif	Bahagian Sumber Manusia, Jabatan Pendaftar	PS
	Staf akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/kelayakan profesional (termasuk Guru Bahasa)	Sukuan	30%	215 staf	33%	-	-	642 jumlah staf akademik aktif termasuk Guru Bahasa		PS
	Pengambilan pelajar mencapai PNGK 3.00	Sukuan	75% (2,089)	1542 pelajar	74%	25	1%	2,089 Jumlah Pelajar Berdaftar	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%	-	-	2,089 Jumlah Pelajar Berdaftar		
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	7 projek	100%	-	-	Berdasarkan geran KTP Nasional	Bahagian Jaringan Industri dan Masyarakat (BIJM)	PSPTN
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/komuniti	Sukuan	4	25 projek	100%	-	-	4 projek Industri 3 projek Komuniti 18 projek berasaskan aktiviti pelajar/fakulti		
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - TIDAK FORMAL di IPTA	Sukuan	550	22,450	100%	-	-	Berdasarkan kursus yang telah dirancang oleh UAE sepanjang tahun 2015		
	Enrolmen bilangan peserta yang menyertai program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - FORMAL di IPTA	Sukuan	980	941	96%	39	4%	Sebanyak 5 program tidak dapat dijalankan oleh rakan bisnes UAE yang sedia ada disebabkan oleh penangguhan/penolakan saat akhir	UMP Advanced Education	PSPTN
	Bilangan program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) - (FORMAL & TIDAK FORMAL) di IPTA .	Sukuan	84	1111	100%	-	-	Berdasarkan kursus yang telah dirancang oleh UAE sepanjang tahun 2015		
Menguruskan aduan pelanggan	Mengesahkan penerimaan aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti dalam tempoh 24 jam.	Sukuan	100%							
	Mengambil tindakan terhadap aduan, cadangan dan/atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja.	Sukuan	100%						Pejabat Naib Canselor (PNC)	