

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

Suku Kedua (Apr – Jun 2013)

Piagam Pelanggan UMP

Janji 1	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Memberi perkhidmatan secara profesional dalam persekitaran kondusif dan mesra pelanggan	Menyediakan pengurusan perkhidmatan yang cekap melalui aplikasi online <ul style="list-style-type: none"> • Sistem E-Community • Sistem HRMIS • Sistem E-Dashboard 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 	<ul style="list-style-type: none"> • 100%
	Pembangunan modal insan profesional <ul style="list-style-type: none"> • Sijil Profesional/ Pelajar • Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar 	<ul style="list-style-type: none"> • 60% • 60% 	<ul style="list-style-type: none"> • 19% • 31%

Piagam Pelanggan UMP

Janji 2	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bersesuaian bagi memenuhi kepuasan optima pelanggan	Bilangan bangunan yang menggunakan BAS (Building Automation System)	• 2	• 4
	Bilangan bangunan yang dibina atau diubahsuai mengikut konsep Green Building	• 1	• 1

Piagam Pelanggan UMP

Janji 3	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Menyempurnakan perkhidmatan dan pengurusan akademik yang cemerlang kepada pelajar dalam tempoh yang ditetapkan	Graduan berketrampilan <ul style="list-style-type: none"> • Graduan yang mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat 	<ul style="list-style-type: none"> • 80% 	<ul style="list-style-type: none"> • Data akan diperolehi selepas Kajian Pengesanan Graduan (Tracer Study) mulai Okt 2013
	Staf yang kompeten <ul style="list-style-type: none"> • Kakitangan akademik berkeelayakan PhD • Kakitangan akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/ kelayakan profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • 45% • 25% 	<ul style="list-style-type: none"> • 47% • 26%
	Pengambilan pelajar yang berkualiti <ul style="list-style-type: none"> • PNGK ≥ 3.00 • MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas 	<ul style="list-style-type: none"> • 65% • 65% 	<ul style="list-style-type: none"> • 71% • 54%

Piagam Pelanggan UMP

Janji 4	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Melaksanakan aktiviti libat sama antara Universiti dengan pihak luar secara berterusan	Menyediakan perkhidmatan / program pendidikan kepada masyarakat luar <ul style="list-style-type: none"> • Bilangan program pendidikan eksekutif • Bilangan kursus jangka pendek 	<ul style="list-style-type: none"> • 11 • 167 	<ul style="list-style-type: none"> • 11 • 167
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/ komuniti	<ul style="list-style-type: none"> • 3 	<ul style="list-style-type: none"> • 4

Piagam Pelanggan UMP

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

Piagam Pelanggan UMP

Janji 6	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Menangani aduan, cadangan atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan Universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja	• 100%	• 75%