

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

Suku Ketiga (Julai – Sept 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"> • 56% • 57% |

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"> • 51% • 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"> • 67% • 51% |

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% | • 100% |