

## Pencapaian Piagam Pelanggan UKM (Q1-Q3 2015)

PROSES	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
Pendidikan	<p>a) Memastikan program pengajian mendapat akreditasi pihak berautoriti seperti MQA serta badan-badan profesional yang berkaitan serta pengiktirafan antarabangsa.</p>	<p>i. UKM telah dianugerahkan sebagai Institusi Swaakreditasi oleh MQA pada 29 April 2010.</p> <p>ii. Semua program pengajian prasiswazah telah didaftar dalam MQR.</p> <p>iii. Program pascasiswazah telah melalui audit dalaman swaakreditasi dan dalam proses pendaftaran dalam MQR.</p> <p>iv. Badan Profesional melaksanakan audit program pengajian di Fakulti Perubatan, Fakulti Pergigian, Fakulti Farmasi, Fakulti Kejuruteraan &amp; Alam Bina, Fakulti Undang-Undang.</p>
	<p>b) Menawarkan program pengajian yang relevan dengan permintaan pasaran dan badan berkanun.</p>	<p>Semua program pengajian:</p> <p>i. Melakukan kajian pasaran.</p> <p>ii. Mendapatkan maklumbalas pihak berkepentingan melalui proses penawaran program baru (Majikan, Industri dan Alumni) dan proses semakan program (Majikan, Industri, Alumni, Ibu Bapa dan Pelajar).</p> <p>iii. Dinilai oleh Lembaga/ Panel / AJK Penasihat.</p>
	<p>c) Menyediakan pelajar dengan pengetahuan yang mantap dan kompetensi generik yang sesuai dengan pasaran kerja.</p>	<p>Hasil Pembelajaran Program (HPP) memenuhi kompetensi generik dan domain MQF.</p>
	<p>d) Menyediakan kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif untuk memastikan proses pembelajaran yang berkesan.</p>	<p>Pengurusan UKM telah menyediakan kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif melalui penyediaan :</p> <p>a) Perpustakaan &amp; pusat sumber</p> <p>b) Bilik Siswazah</p> <p>c) Makmal (sehingga kini terdapat sebanyak 16 makmal yang telah diakreditasi).</p> <p>d) Makmal hidup atau stesyen-stesyen penyelidikan luar.</p> <p>e) Kemudahan ICT seperti wifi dan pembelajaran atas talian (i-Folio)</p>

		<p>dan e-pembelajaran.</p> <p>f) 257 aplikasi universiti bagi membantu meningkatkan proses pentadbiran dan pengajaran yang berkesan.</p> <p>g) Kemudahan aktiviti riadah dan kegiatan sukan pelajar dan kakitangan seperti Stadium olahraga, padang bola sepak, golf, gelanggang untuk sukan 'outdoor' serta tasik rekreasi.</p>
Penyelidikan	<p>a) Menghasilkan penyelidikan berimpak kepada pemberi dana, komuniti dan industri.</p>	<p>i. Menyediakan "Makmal Hidup" atau stesen-stesen penyelidikan yang melibatkan kerjasama agensi-agensi kebangsaan dan kerajaan negeri :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. (Pusat Penyelidikan Tasik Chini (Pahang),</li> <li>ii. Pusat Penyelidikan Ekosistem Marin Mersing (Johor),</li> <li>iii. Pusat Penyelidikan Bukit Fraser (Pahang),</li> <li>iv. Penyelidikan di Hutan Lipur Lata Jarum (Pahang),</li> <li>v. Penyelidikan di Sungai Pulai (Johor),</li> <li>vi. Pusat Penyelidikan Langkawi (Kedah)</li> <li>vii. Hutan Simpan Bangi di UKM yang mengandungi Taman Paku Pakis dan Taman Herba.</li> </ul>
	<p>b) Memastikan dapatan penyelidikan dan inovasi menyumbang ke arah penjanaaan kekayaan dan pengukuhan kualiti hidup.</p>	<p>Pengkomersialan hasil projek penyelidikan Cili Bangi- Program 'Jom tanam Cilibangi'.</p>
	<p>c) Membolehkan pengetahuan yang dijana digunakan untuk memantapkan program pengajian dan teknologi yang dibangunkan dapat dipindahkan kepada pihak yang berminat.</p>	<p>UKM melalui Pusat Pengajaran dan Teknologi Pembelajaran (PPTP) telah menyediakan dana Penyelidikan Tindakan dan Strategik kepada semua kakitangan akademik.</p>

Khidmat	<u>Piagam (PHI)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghubung dan memudahcara serta menjamin kelestarian jaringan antara UKM dan industri di peringkat kebangsaan, serantau dan antara.</li> </ul>	<u>Pencapaian</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telah membangun dan melaksanakan pelan operasi Sangkutan Akademik dan Latihan Industri Pelajar di Industri.</li> </ul>								
	Komuniti (UCTC)									
Sistem Penyampaian	a) Menjamin pengurusan sistem penyampaian melalui Sistem Pengurusan Kualiti yang memenuhi standard antarabangsa seperti MS ISO 9001:2008.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Sistem Pengurusan Kualiti Pengurusan Pengajian Prasiswazah dan Siswazah (SPK PPPS) UKM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit Pensijilan Semula pada 24-27 Februari 2015 dan Berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2008</li> </ul> </li> <li><b>Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (SPKP UKM)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit Pengawasan 2 pada 5-9 Januari 2015 dan Berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2008.</li> </ul> </li> <li><b>Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) UKM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UKM telah Berjaya memperoleh Pensijilan ISMS daripada SIRIM Berhad dengan mematuhi Standard ISO/IEC 27001:2013 berkuatkuasa mulai 29 Mei 2015 hingga 28 Mei 2018.</li> </ul> </li> </ol>								
	b) Memastikan aduan dan maklum balas pelanggan diuruskan dalam masa yang dijanjikan seperti lima hari bekerja untuk kategori aduan	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aduan Mudah Bagi Tahun 2015</th> <th>Jumlah Aduan Mudah</th> <th>Selesai</th> <th>Peratus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Januari</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>75.00</td> </tr> </tbody> </table>	Aduan Mudah Bagi Tahun 2015	Jumlah Aduan Mudah	Selesai	Peratus	Januari	4	3	75.00
Aduan Mudah Bagi Tahun 2015	Jumlah Aduan Mudah	Selesai	Peratus							
Januari	4	3	75.00							

mudah.

Februari	2	1	50.00
Mac	8	8	100.00
April	3	3	100.00
Mei	1	0	0.00
Jun	0	0	0.00
<b>Keseluruhan</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>83.3</b>

Sebanyak 83.3 peratus daripada 18 aduan yang diterima bagi kategori aduan awam/pelajar/kakitangan telah diselesaikan dalam tempoh lima hari bekerja.

<b>Bil</b>	<b>Jenis maklum balas</b>	<b>Jumlah terima</b>	<b>Selesai</b>	<b>Peratus Selesai</b>
1	Perkhidmatan Kemudahan Fizikal	10315	8721	84.55
2	Perkhidmatan ICT	2586	2522	97.53

Sebanyak 84.55 % daripada 10,315 maklum balas perkhidmatan kemudahan fizikal telah di selesaikan. Manakala 97.53% daripada 2,586 jumlah maklumbalas perkhidmatan ICT telah diselesaikan.