

Pencapaian Piagam Pelanggan UKM 2016

PROSES	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN
Pendidikan	a) Memastikan program pengajian mendapat akreditasi pihak berautoriti seperti MQA serta badan-badan profesional yang berkaitan serta pengiktirafan antarabangsa.	<ul style="list-style-type: none"> i. UKM telah dianugerahkan sebagai Institusi Swaakreditasi oleh MQA pada 29 April 2010. ii. Semua program pengajian prasiswazah telah didaftar dalam MQR. iii. Program pascasiswazah telah melalui audit dalaman swaakreditasi dan dalam proses pendaftaran dalam MQR. iv. Badan Profesional melaksanakan audit program pengajian di Fakulti Perubatan, Fakulti Pergigian, Fakulti Farmasi, Fakulti Kejuruteraan & Alam Bina, Fakulti Undang-Undang.
	b) Menawarkan program pengajian yang relevan dengan permintaan pasaran dan badan berkanun.	Semua program pengajian: <ul style="list-style-type: none"> i. Melakukan kajian pasaran. 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). iii. Dinilai oleh Lembaga/ Panel / AJK Penasihat.
	c) Menyediakan pelajar dengan pengetahuan yang mantap dan kompetensi generik yang sesuai dengan pasaran kerja.	Hasil Pembelajaran Program (HPP) memenuhi kompetensi generik dan domain MQF.
	d) Menyediakan kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif untuk memastikan proses pembelajaran yang berkesan.	Pengurusan UKM telah menyediakan kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif melalui penyediaan : <ul style="list-style-type: none"> a) Perpustakaan & pusat sumber b) Bilik Siswazah c) Makmal (sehingga kini terdapat sebanyak 16 makmal yang telah diakreditasi). d) Makmal hidup atau stesyen-stesyen penyelidikan luar. e) Kemudahan ICT seperti wifi dan pembelajaran atas talian (i-Folio)

		<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> <p>i. (Pusat Penyelidikan Tasik Chini (Pahang), ii. Pusat Penyelidikan Ekosistem Marin Mersing (Johor), iii. Pusat Penyelidikan Bukit Fraser (Pahang), iv. Penyelidikan di Hutan Lipur Lata Jarum (Pahang), v. Penyelidikan di Sungai Pulai (Johor), vi. Pusat Penyelidikan Langkawi (Kedah) vii. Hutan Simpan Bangi di UKM yang mengandungi Taman Pakis dan Taman Herba.</p>
	<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"> - Menghubung dan memudahcara serta menjamin kelestarian jaringan antara UKM dan industri di peringkat kebangsaan, serantau dan antara. 	<u>Pencapaian</u> <ul style="list-style-type: none"> - Telah membangun dan melaksanakan pelan operasi Sangkutan Akademik dan Latihan Industri Pelajar di Industri. 								
	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"> Sistem Pengurusan Kualiti Pengurusan Pengajian Prasiswazah dan Siswazah (SPK PPPS) UKM <ul style="list-style-type: none"> - Audit Pensijilan Semula pada 24-27 Februari 2015 dan Berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2008 Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (SPKP UKM) <ul style="list-style-type: none"> - Audit Pengawasan 2 pada 5-9 Januari 2015 dan Berjaya mengekalkan pensijilan MS ISO 9001:2008. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) UKM <ul style="list-style-type: none"> - 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. 								
	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
Keseluruhan	18	15	83.3

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

Bil	Jenis maklum balas	Jumlah terima	Selesai	Peratus Selesai
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.