

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2018**

**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PIAGAM PELANGGAN**  UPNM komited untuk memberi kepuasan Pelanggan seperti berikut: | **Pusat Tanggung-jawab** | **Jumlah Perkhidmatan yang disasarkan** | **Peratus/Jumlah yang menepati tempoh masa/ Piawaian Piagam Pelanggan** |
| **A.Maklumat Program**  Bakal pelanggan menerima maklumat tentang Pengajian Akademik dan LKU sebelum semester bermula | **BPA/ALK** | Tercapai | **100% Tercapai**  Semua Pelajar Sem 1  2018/2019 telah menerima Buku Panduan Akademik 2018/2019 |
| **B.Pembelajaran,Latihan dan Khidmat Negara**  Suasana pembelajaran dan pengajaran yang kondusif.Program Akademik memenuhi beban kredit seperti yang diluluskan oleh KPM, Senat UPNM dan LKU dilaksanakan mengikut prosedur Rancangan Pengurusan Latihan (RPL). Pelanggan disediakan dengan khidmat nasihat akademik oleh Penasihat Akademik dan khidmat nasihat ketenteraan oleh Ketua Batalion. | **BPA/PPA/**  **ALK/Fakulti/**  **Pusat** | **100%**  Merujuk kepada Buku Panduan Akademik 2018/2019 | **100% Tercapai**  **100%** pelaksanaan program akademik dijalankan mengikut prosedur dan peraturan MQA dan badan profesional seperti BEM. |
| **C.Keselamatan dan Kerahsiaan**  Maklumat peribadi pelanggan,maklumat akademik dan latihan ketenteraan akan diuruskan dengan selamat mengikut keperluan peraturan dan undang-undang seperti di Seksyen 2.8 | **SEMUA F/P/J/B** | **100%** | **100% Tercapai** |
| **D.Penganugerahan**  Pelanggan yang telah memenuhi syarat lulus program akademik dan disahkan oleh Senat UPNM dan boleh dianugerahkan Diploma Eksekutif, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Doktor Falsafah dalam bidang yang didaftarkan. | **BPA/ALK** | **100%** | **100% Berjaya** mendapat  Penganugerahan pada Majlis Konvokesyen UPNM kali ke-9:  Doktor Falsafah = 16  Sarjana = 42  Ijazah Sarjana Muda = 524  Diploma = 158 |
| **E.Pentauliahan**  Pelanggan yang telah dianugerahkan ijazah sarjana muda dan lulus semua latihan ketenteraan layak ditauliahkan sebagai Pegawai Muda ATM. Tarikh kuatkuasa pentauliahan ialah pada tarikh terakhir pengesahan keputusan peperiksaan akhir oleh Senat UPNM atau pengesahan keputusan mata pelajaran LKU oleh Lembaga No.3 ATM | **BPA/ALK** | **100%** | **100% Berjaya** mendapat Pentauliahan.  31 Mac 2018  Pegawai Muda ATM= 334 |
| **F.Aduan Pelanggan**  Aduan pelanggan yang tidak tertakluk kepada pihak ketiga akan diselesaikan tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja dari tarikh sah aduan diterima. | **Pegawai Perhubungan Pelanggan/**  **PJKPD** | **100%** | **100% Tercapai**  Sebanyak 154 E-Aduan yang sah telah berjaya ditutup dalam tempoh yang ditetapkan. |



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2017**

**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PIAGAM PELANGGAN**  UPNM komited untuk memberi kepuasan Pelanggan seperti berikut: | **Pusat Tanggung-jawab** | **Jumlah Perkhidmatan yang disasarkan** | **Peratus/Jumlah yang menepati tempoh masa/ Piawaian Piagam Pelanggan** |
| **A.Maklumat Program**  Bakal pelanggan menerima maklumat tentang Pengajian Akademik dan LKU sebelum semester bermula | **BPA/ALK** | Tercapai | **100% Tercapai**  Semua Pelajar Sem 1  2017/2018 telah menerima Buku Panduan Akademik 2017/2018 |
| **B.Pembelajaran,Latihan dan Khidmat Negara**  Suasana pembelajaran dan pengajaran yang kondusif.Program Akademik memenuhi beban kredit seperti yang diluluskan oleh KPM, Senat UPNM dan LKU dilaksanakan mengikut prosedur Rancangan Pengurusan Latihan (RPL). Pelanggan disediakan dengan khidmat nasihat akademik oleh Penasihat Akademik dan khidmat nasihat ketenteraan oleh Ketua Batalion. | **BPA/PPA/**  **ALK/Fakulti/**  **Pusat** | **100%**  Merujuk kepada Buku Panduan Akademik 2017/2018 | **100% Tercapai**  **100%** pelaksanaan program akademik dijalankan mengikut prosedur dan peraturan MQA dan badan professional seperti BEM. |
| **C.Keselamatan dan Kerahsiaan**  Maklumat peribadi pelanggan,maklumat akademik dan latihan ketenteraan akan diuruskan dengan selamat mengikut keperluan peraturan dan undang-undang seperti di Seksyen 2.8 | **SEMUA F/P/J/B** | **100%** | **100% Tercapai** |
| **D.Penganugerahan**  Pelanggan yang telah memenuhi syarat lulus program akademik dan disahkan oleh Senat UPNM dan boleh dianugerahkan Diploma Eksekutif, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Doktor Falsafah dalam bidang yang didaftarkan. | **BPA/ALK** | **100%** | **100% Berjaya** mendapat  Penganugerahan pada Majlis Konvokesyen UPNM kali ke-8:  Doktor Falsafah = 7  Sarjana = 26  Ijazah Sarjana Muda = 558 |
| **E.Pentauliahan**  Pelanggan yang telah dianugerahkan ijazah sarjana muda dan lulus semua latihan ketenteraan layak ditauliahkan sebagai Pegawai Muda ATM. Tarikh kuatkuasa pentauliahan ialah pada tarikh terakhir pengesahan keputusan peperiksaan akhir oleh Senat UPNM atau pengesahan keputusan mata pelajaran LKU oleh Lembaga No.3 ATM | **BPA/ALK** | **100%** | **100% Berjaya** mendapat Pentauliahan.  Pegawai Muda ATM= 339 orang telah ditauliahkan pada 18 Mac 2017. |
| **F.Aduan Pelanggan**  Aduan pelanggan yang tidak tertakluk kepada pihak ketiga akan diselesaikan tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja dari tarikh sah aduan diterima. | **Pegawai Perhubungan Pelanggan/**  **PJKPD** | **100%** | **100% Tercapai**  Sebanyak 61 E-Aduan yang sah telah berjaya ditutup dalam tempoh yang ditetapkan. |