



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(SUKU TAHUN KEEMPAT 2016)
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)**



PIAGAM PELANGGAN UPNM komited untuk memberi Kepuasan Pelanggan seperti berikut:	Pusat Tanggung-Jawab	Jumlah Perkhidmatan yang didasarkan	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 2016/2017 telah menerima Buku Panduan Akademik 2016/2017.
B. Pembelajaran, Latihan dan Khidmat Nasihat 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.	JPP	100%	100% → Tercapai Semua infrastruktur kemudahan P & P diurustadbir dengan baik.
	BPA/ PPA/ ALK/ Fakulti/ Pusat	100% Merujuk kepada Buku Panduan Akademik 2016/2017	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 Kesemua pelajar telah diberikan Penasihat Akademik masing-masing oleh pihak Fakulti/ Pusat terbabit.
		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-7 : Doktor Falsafah = 4 Sarjana = 9 Ijazah Sarjana Muda = 563
E. Pentauliahkan Pelanggan yang telah dianugerahkan ijazah sarjana muda dan lulus semua latihan ketenteraan layak ditauliahkan sebagai Pegawai Muda ATM. Tarikh kuatkuasa pentauliahkan 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 Pentauliahkan pada 19 Mac 2016 Pegawai Muda ATM = 277
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 empat (4) E-Aduan yang sah telah berjaya ditutup dalam tempoh yang ditetapkan.