

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

UTeM.02/10.12/2 (40)

24 DISEMBER 2007

PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 40/2007

PIAGAM PELANGGAN

UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

1.0 TUJUAN

Pekeliling ini adalah bertujuan untuk memaklumkan kepada semua staf dan pelajar berkenaan dengan kenyataan Piagam Pelanggan Universiti Teknikal Malaysia Melaka.

2.0 LATAR BELAKANG

- 2.1 Pihak Kerajaan telah menekankan keperluan kepada ketelusan dan budaya terbuka di dalam semua urusan khususnya dalam usaha meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan. Antara kaedah yang dilaksanakan adalah melalui hebahan janji-janji perkhidmatan yang dikenali sebagai Piagam Pelanggan.
- 2.2 Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis jabatan Kerajaan bagi penyampaian keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan (termasuk '*stakeholders*'). Ia merupakan satu jaminan untuk memastikan perkhidmatan yang diberi mengikut '*standard*' kualiti yang ditetapkan. Lazimnya '*standard*' kualiti perkhidmatan adalah '*standard*' yang dapat memenuhi kemahuan dan keperluan pelanggan.
- 2.3 Sembilan kenyataan Piagam Pelanggan UTeM telah diwujudkan merangkumi aktiviti teras universiti, mempunyai ukuran kualiti, ringkas dan mudah difahami.

3.0 PIAGAM PELANGGAN UTeM

3.1 Kenyataan Piagam Pelanggan yang diluluskan oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif UTeM Bilangan 9/2007 adalah seperti berikut:-

Kami warga UTeM berjanji dan bertekad untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada para pelanggan berdasarkan piagam berikut :-

- i. Menyediakan program akademik yang berorientasikan aplikasi dan amalan yang memenuhi jaminan kualiti dan mendapat akreditasi serta diiktiraf oleh kerajaan;**
- ii. Memperkasakan pelajar dengan kemahiran insaniah bagi meningkatkan kebolehpasaran;**
- iii. Menganugerahkan ijazah setelah pelajar memenuhi semua syarat yang ditetapkan pada konvokesyen yang terdekat;**
- iv. Menjalankan penyelidikan, pembangunan dan inovasi bagi memenuhi keperluan industri dan Negara;**
- v. Memperkasakan hubungan universiti-industri yang memberi faedah bersama dalam projek kerjasama teknikal, pembangunan staf dan pelajar;**
- vi. Memberikan perkhidmatan pengurusan dan pentadbiran yang berkualiti, cekap, berkesan dan menepati masa;**
- vii. Menyediakan dan memastikan prasarana dan persekitaran kerja yang kondusif dan sejahtera;**
- viii. Menyediakan aplikasi ICT secara menyeluruh dan meluas dalam aktiviti akademik dan pengurusan universiti;**
- ix. Menawarkan khidmat kepakaran universiti secara profesional dalam meningkatkan kualiti hidup masyarakat;**

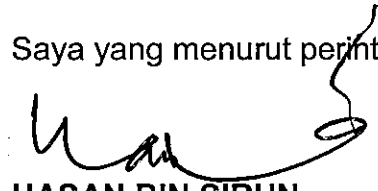
4.0 TANGGUNGJAWAB WARGA UTeM

- 4.1 Seluruh warga UTeM khususnya staf diharap dapat menghayati kenyataan Piagam Pelanggan Universiti dengan meningkatkan disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti dalam menyampaikan perkhidmatan yang diberikan.

Sekian, terima kasih.

“KOMPETENSI TERAS KEGEMILANGAN”

Saya yang menurut perintah,



HASAN BIN SIRUN
Pendaftar

sk Naib Canselor
Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
Pegawai-pegawai Kanan
YDP Majlis Perwakilan Pelajar