

PIAGAM PELANGGAN

Permohonan Skim Bantuan Pascasiswazah UNIPSAS

Pusat Pengurusan Siswazah (PPS) komited untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, telus dan mesra pelanggan dalam menguruskan permohonan biasiswa pascasiswazah. Kami beriltizam untuk:

1. Pengurusan Permohonan

- Menyemak dan menapis permohonan yang diterima **dalam tempoh 5 hari bekerja** selepas dokumen lengkap dikemukakan.
- Memaklumkan pemohon sekiranya permohonan tidak lengkap **dalam tempoh 3 hari bekerja** dari tarikh semakan.

2. Proses Penilaian

- Mengemukakan permohonan lengkap kepada Jawatankuasa Penilaian Biasiswa **dalam tempoh 7 hari bekerja** selepas proses tapisan PPS.
- Memastikan penilaian dibuat secara **adil, objektif dan bebas konflik kepentingan**.

3. Penyampaian Keputusan

- Memaklumkan keputusan permohonan (berjaya / tidak berjaya) kepada pemohon **dalam tempoh 14 hari bekerja** selepas Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian.
- Mengeluarkan surat tawaran biasiswa kepada pemohon yang berjaya **dalam tempoh 3 hari bekerja** selepas keputusan dimuktamadkan.

4. Layanan Pelanggan

- Memberi maklum balas awal terhadap pertanyaan pemohon melalui e-mel, panggilan atau walk-in **dalam tempoh 1 hari bekerja**.
- Menyediakan maklumat yang jelas, tepat dan terkini berkaitan syarat, kelayakan, dan aliran proses permohonan.

5. Penambahbaikan Berterusan

- Menyelaras proses permohonan secara berkala bagi memastikan ia kekal efisien, telus dan menepati keperluan pelanggan.
- Mengambil kira maklum balas pelanggan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan.