

| LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024 |                            |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  |          |             |               |             |             |               |
|------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|
| SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PENDIDIKAN      |                            |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  |          |             |               |             |             |               |
|                                          | AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN |                                                                                                                    | PIAGAM PELANGGAN (PP)                                                                                                                                                                                            | DISEMBER |             |               | KESELURUHAN |             |               |
|                                          |                            |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  | JUMLAH   | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH      | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 1                                        | URUSAN PENGAMBILAN         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  | 13127    | 13127       | 100%          | 67327       | 67327       | 100%          |
|                                          | a)                         | Urusan Pengambilan Anggota Perkhidmatan Pendidikan (APP)                                                           | Menyelesaikan urusan pengambilan Anggota Perkhidmatan Pendidikan (APP) dalam tempoh 24 minggu dari tarikh permohonan lengkap daripada Kementerian.                                                               | 0        | 0           | 0%            | 33117       | 33117       | 100%          |
|                                          | b)                         | Keputusan Temu Duga Pengambilan Anggota Perkhidmatan Pendidikan (APP)                                              | Memaklumkan keputusan temu duga kepada calon dalam tempoh enam (6) minggu selepas siri terakhir temu duga tersebut dilaksanakan.                                                                                 | 13127    | 13127       | 100%          | 32100       | 32100       | 100%          |
|                                          | c)                         | Pelantikan Tetap Calon Simpanan Anggota Perkhidmatan Pendidikan (APP)                                              | Mengemukakan calon lantikan kepada Kementerian dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh penerimaan permohonan lengkap bagi jawatan yang melibatkan urusan pelantikan tetap calon simpanan sedia ada.             | 0        | 0           | 0%            | 2110        | 2110        | 100%          |
| 2                                        | URUSAN PERKHIDMATAN        |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  | 4228     | 4228        | 100%          | 37073       | 37073       | 100%          |
|                                          | a)                         | Urusan Pengesahan Pelantikan Tetap (PPT)                                                                           | Keputusan urusan Pengesahan Pelantikan Tetap (PPT) dimaklumkan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh pakej setuju terima tawaran lengkap diterima. (*Urusan ePROPER sahaja)                                    | 3734     | 3734        | 100%          | 19688       | 19688       | 100%          |
|                                          | b)                         | Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | Keputusan urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB) akan dimaklumkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima | 494      | 494         | 100%          | 17385       | 17385       | 100%          |
| 3                                        | URUSAN TATATERTIB          |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                  | 0        | 0           | 0%            | 177         | 177         | 100%          |
|                                          | a)                         | Keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya                                                                       | Surat keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh lapan (8) minggu setelah representasi pegawai, ulasan Ketua Jabatan dan dokumen berkaitan lengkap diterima            | 0        | 0           | 0%            | 47          | 47          | 100%          |
|                                          | b)                         | Keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya                                                                            | Surat keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh enam (6) minggu setelah surat rayuan dan dokumen berkaitan lengkap diterima                                                | 0        | 0           | 0%            | 126         | 126         | 100%          |
|                                          | c)                         | Keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya                                                                          | Surat keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya dikeluarkan kepada Pengerusi Lembaga Naik Pangkat dalam tempoh lapan (8) minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima                           | 0        | 0           | 0%            | 4           | 4           | 100%          |

|   |                                                 |                                                                             |                                                                                                                                      |        |        |         |        |        |         |
|---|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|
| 4 | <b>PENGURUSAN MAKLUMAT</b>                      |                                                                             |                                                                                                                                      | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 100.00 | 100.00 | 100.00% |
|   | a)                                              | Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran | Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekarang-kurangnya 95%                        | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 100.00 | 100.00 | 100.00% |
| 5 | <b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>                |                                                                             |                                                                                                                                      | 154    | 154    | 100%    | 2282   | 2282   | 100%    |
|   | (a)                                             | Akuan Penerimaan Aduan                                                      | Pemakluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu (1) hari bekerja                                      | 0      | 0      | 0%      | 0      | 0      | 0%      |
|   | (b)                                             | Maklum Balas Aduan                                                          | Maklum balas ke atas aduan diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.                                                             | 0      | 0      | 0%      | 0      | 0      | 0%      |
|   | (c)                                             | Urusan Pembayaran Bil                                                       | Pembayaran bil dalam tempoh 14 hari daripada bil lengkap diterima                                                                    | 154    | 154    | 100%    | 2282   | 2282   | 100%    |
| 6 | <b>URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN</b> |                                                                             |                                                                                                                                      | 1      | 1      | 100%    | 29     | 29     | 100%    |
|   | (a)                                             | Minit Mesyuarat Suruhanjaya                                                 | Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat                                   | 1      | 1      | 100%    | 23     | 23     | 100%    |
|   | (b)                                             | Keputusan Dasar dalam Sistem e-Ruling                                       | Keputusan dasar dimuat naik ke dalam sistem e-Ruling dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas minit Mesyuarat Suruhanjaya disahkan | 0      | 0      | 0%      | 6      | 6      | 100%    |