LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2026**

SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PENDIDIKAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN		PIAGAM PELANGGAN (PP)	OGOS			KESELURUHAN		
				JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	**URUSAN PENGAMBILAN**			**9336**	**9336**	**100%**	**52679**	**44997**	**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	**9320**	**9320**	**100%**	**29994**	**29994**	**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	**0**	**0**	**0%**	**18058**	**10403**	**100%**
	c)	Pelantikan Tetap Calon Simpanan Anggota Perkhidmatan Pendidikan (APP)	Memaklumkan keputusan pelantikan kepada calon simpanan dalam tempoh **enam (6) minggu** dari tarikh permohonan lengkap Kementerian	**16**	**16**	**100%**	**4627**	**4600**	**100%**
2	**URUSAN PERKHIDMATAN**			**1407**	**1356**	**100%**	**21180**	**16528**	**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)	**221**	**208**	**100%**	**7119**	**5958**	**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	**1186**	**1148**	**100%**	**14061**	**10570**	**100%**
3	**URUSAN TATATERTIB**			**19**	**19**	**100%**	**191**	**191**	**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	**1**	**1**	**100%**	**7**	**7**	**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	**18**	**18**	**100%**	**182**	**182**	**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%**	**2**	**2**	**100%**

4	**PENGURUSAN MAKLUMAT**			**100.00**	**95.00**	**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 sekurang-kurangnya **95%**	**100.00**	**95.00**	**100.00%**	**100.00**	**100.00**	**100.00%**
5	**URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN**			**372**	**372**	**100%**	**1503**	**1503**	**100%**
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan peneriamaan aduan / pertanyaan dilaksanakan dalam tempoh **satu (1) hari bekerja**	**0**	**0**	**0%**	**0**	**0**	**0%**
	(b)	Maklum Balas Aduan	Maklum balas aduan akan diberikan dalam tempoh **15 hari (aduan biasa), 16 hari - 365 hari (aduan kompleks) dan lima (5) hari bekerja bagi pertanyaan**	**55**	**55**	**100%**	**55**	**55**	**100%**
	(c)	Urusan Pembayaran Bil	Pembayaran bil dalam tempoh **14 hari** daripada bil lengkap diterima	**317**	**317**	**100%**	**1448**	**1448**	**100%**
6	**URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN**			**5**	**5**	**100%**	**22**	**22**	**100%**
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh **tujuh (7) hari bekerja** selepas tarikh mesyuarat	**2**	**2**	**100%**	**15**	**15**	**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	**3**	**3**	**100%**	**7**	**7**	**100%**