

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JANUARI			FEBRUARI			MAC		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		2823	2821	100%	1983	1975	100%	3803	3801	100%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	2787	2785	100%	1981	1973	100%	3803	3801	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	36	36	100%	2	2	100%	0	0	0%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	0%	349	349	100%	4	4	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		465	465	100%	549	549	100%	139	139	100%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		2727	2727	100%	5375	5375	100%	2053	2050	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	1837	1837	100%	1808	1808	100%	1072	1069	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	0%	1285	1285	100%	3	3	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	890	890	100%	2282	2282	100%	978	978	100%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		2693	1093	41%	4012	1649	41%	3413	3323	97%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	2381	781	33%	3822	1459	38%	3003	2913	97%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	14	14	100%	53	53	100%	76	76	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	298	298	100%	137	137	100%	334	334	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JANUARI			FEBRUARI			MAC		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		6640	6202	93%	7430	6824	92%	5691	5277	93%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1193	1077	90%	1401	1267	90%	949	827	87%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	58	55	95%	120	115	96%	2009	1855	92%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	2357	2256	96%	2493	2280	91%	511	508	99%
(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	3018	2802	93%	3394	3142	93%	468	468	100%
(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	4	4	100%	8	8	100%	24	24	100%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	10	8	80%	14	12	86%	1730	1595	92%
7	URUSAN TATATERTIB		28	28	100%	29	29	100%	24	24	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	6	6	100%	4	4	100%	6	6	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	22	22	100%	25	25	100%	18	18	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		26	26	100%	214	214	100%	284	284	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	4	4	100%	0	0	0%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	4	4	100%	0	0	0%	2	2	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	18	18	100%	214	214	100%	280	280	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		3885	3885	100%	3934	3634	92%	6400	6400	100%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	3883	3883	100%	3850	3550	92%	3510	3510	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	0%	80	80	100%	2890	2890	100%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	2	2	100%	4	4	100%	0	0	0%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		55	55	100%	48	48	100%	0	0	0%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		1	1	100%	664	664	100%	0	0	0%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		3479	3479	100%	2545	2543	100%	5695	5695	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	3264	3264	100%	964	962	100%	5427	5427	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	215	215	100%	351	351	100%	110	110	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	0%	1230	1230	100%	158	158	100%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		3005	2961	99%	704	704	100%	2543	2538	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	2761	2717	98%	126	126	100%	2192	2187	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	101	101	100%	81	81	100%	67	67	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	143	143	100%	497	497	100%	284	284	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		6110	5652	93%	5692	5106	90%	6145	5594	91%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1209	1085	90%	1711	1565	91%	1385	1231	89%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	2350	2297	98%	1485	1260	85%	2678	2427	91%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	415	415	100%	343	341	99%	222	222	100%
(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	315	315	100%	286	285	100%	529	529	100%
(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	38	35	92%	74	58	78%	24	19	79%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1783	1505	84%	1793	1597	89%	1307	1166	89%
7	URUSAN TATATERTIB		19	19	100%	33	33	100%	26	26	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	4	4	100%	5	5	100%	9	9	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	15	15	100%	28	28	100%	17	17	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		215	215	100%	306	304	99%	403	403	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	1	1	100%	4	4	100%	1	1	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	1	1	100%	4	3	75%	1	1	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	213	213	100%	298	297	100%	401	401	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		1647	1647	100%	1469	1467	100%	486	483	99%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	1646	1646	100%	1121	1119	100%	485	482	99%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	0%	348	348	100%	0	0	#DIV/0!
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	1	1	0%	0	0	#DIV/0!	1	1	100%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	0%	0	0	#DIV/0!	164	164	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		737	737	100%	0	0	#DIV/0!	279	279	100%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		20223	20218	100%	20378	20370	100%	2625	2620	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	17428	17423	100%	19348	19340	100%	2106	2101	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	0%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	2795	2795	100%	1030	1030	100%	519	519	100%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		2943	2943	100%	2953	2946	100%	2116	2110	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	2768	2768	100%	2623	2621	100%	1355	1352	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	26	26	100%	43	38	88%	84	84	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	149	149	100%	287	287	100%	677	674	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		5533	4788	87%	4926	4350	88%	3437	3191	93%
	(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1458	1303	89%	1263	1136	90%	791	728	92%
	(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	32	30	94%	2010	1760	88%	19	19	100%
	(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1076	847	79%	245	244	100%	967	922	95%
	(d) PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	2962	2603	88%	563	563	100%	1647	1509	92%
	(e) PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	1	1	100%	12	9	75%	0	0	#DIV/0!
	(f) PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	4	4	100%	833	638	77%	13	13	100%
7	URUSAN TATATERTIB		21	21	100%	9	9	100%	17	17	100%
	(a) Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	5	100%	2	2	100%	8	8	100%
	(b) Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	16	16	100%	7	7	100%	9	9	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		271	271	100%	293	293	100%	162	162	100%
	(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	3	3	100%	2	2	100%	1	1	100%
	(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	3	3	100%	2	2	100%	1	1	100%
	(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	265	265	100%	289	289	100%	160	160	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2011**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			OKTOBER			NOVEMBER			DISEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		324	322	99%	1998	1996	100%	3175	3174	100%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	320	318	99%	270	268	99%	57	56	98%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	1728	1728	100%	3118	3118	100%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	4	4	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		161	161	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		967	965	100%	790	790	100%	4044	4044	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	967	965	100%	790	790	100%	4044	4044	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		2896	2894	100%	1875	1872	100%	2558	2555	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	2392	2390	100%	1613	1610	100%	2333	2330	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	16	16	100%	50	50	100%	46	46	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	488	488	100%	212	212	100%	179	179	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			OKTOBER			NOVEMBER			DISEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		6435	5204	81%	7746	7555	98%	4548	3380	74%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	1505	1262	84%	1559	1523	98%	1078	1075	100%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	37	30	81%	22	19	86%	23	19	83%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1826	1417	78%	2407	2343	97%	1659	1075	65%
	(d)	PDP dan PTB	3048	2480	81%	3739	3654	98%	1771	1198	68%
	(e)	PTP dan PDP	3	3	100%	1	1	100%	2	0	0%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	16	12	75%	18	15	83%	15	13	87%
7	URUSAN TATATERTIB		21	21	100%	19	19	100%	22	22	100%
	(a)	Tindakan Tatatertib	5	5	100%	2	2	100%	11	11	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	16	16	100%	17	17	100%	11	11	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		184	181	98%	208	208	100%	422	421	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	4	4	100%	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	4	1	25%	0	0	#DIV/0!	3	2	67%
	(c)	Pembayaran Bil	176	176	100%	208	208	100%	416	416	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2011**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN							
			KESELURUHAN							
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP					
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		31927	31605	99%					
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	23713	23391	99%					
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	8164	8164	100%					
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	50	50	100%					
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		781	781	100%					
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		2834	2834	100%					
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		73060	73037	100%					
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	61214	61191	100%					
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	1964	1964	100%					
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	9882	9882	100%					
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		33369	29246	88%					
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	29027	24912	86%					
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	657	652	99%					
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	3685	3682	100%					

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2011
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			KESELURUHAN								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP						
6	URUSAN PERKHIDMATAN		70333	63123	90%						
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	15502	14079	91%					
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	10843	9886	91%					
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	14521	12870	89%					
	(d)	PDP dan PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	21740	19548	90%					
	(e)	PTP dan PDP	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	191	162	85%					
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu di Semenanjung dan lapan minggu di Sabah dan Sarawak dari tarikh perakuan lengkap diterima	7536	6578	87%					
7	URUSAN TATATERTIB		268	268	100%						
	(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	67	67	100%					
	(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	201	201	100%					
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		2988	2982	100%						
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	25	25	100%					
	(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	25	20	80%					
	(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	2938	2937	100%					