

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		774	774	100%	26	26	100%	1215	1215	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	193	193	100%	26	26	100%	30	30	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	581	581	100%	0	0	0%	1184	1184	100%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	0%	0	0	0%	1	1	100%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		211	211	100%	17	17	100%	0	0	#DIV/0!
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		0	0	0%	572	572	100%	697	697	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	0%	173	173	100%	678	678	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%	399	399	100%	19	19	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%	0	0	0%	0	0	0%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		1481	1480	100%	522	522	100%	220	218	99%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1422	1421	100%	504	504	100%	210	208	99%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	44	44	100%	18	18	100%	5	5	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	15	15	100%	0	0	#DIV/0!	5	5	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		5049	3704	73%	4430	3692	83%	5196	4505	87%
(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	850	725	85%	758	680	90%	705	626	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	16	13	81%	175	171	98%	1	1	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	2124	1464	69%	1978	1563	79%	2476	1928	78%
(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	2049	1494	73%	1503	1264	84%	1994	1935	97%
(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	0	0%	10	9	90%	5	2	40%
(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	9	8	89%	6	5	83%	15	13	87%
7	URUSAN TATATERTIB		22	22	100%	14	14	100%	15	15	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	8	8	100%	1	1	100%	3	3	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	14	14	100%	13	13	100%	12	12	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		23	23	100%	135	135	100%	208	208	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	0	0	0%	1	1	100%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	0	0	0%	1	1	100%	2	2	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	23	23	100%	133	133	100%	204	204	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		41	41	100%	0	0	#DIV/0!	68	68	100%
	(a)	Guru Sandaran Tertatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	39	39	100%	0	0	#DIV/0!	64	64	100%
	(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	2	2	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	4	4	100%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		51	51	100%	17	17	100%	0	0	#DIV/0!
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		194	194	100%	790	789	100%	0	0	#DIV/0!
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		2802	2802	100%	1776	871	49%	0	0	#DIV/0!
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	1374	1374	100%	259	256	99%	0	0	#DIV/0!
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	1428	1428	100%	1517	615	41%	0	0	#DIV/0!
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		4892	4891	100%	175	175	100%	3483	3483	100%
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	4883	4882	100%	89	89	100%	3342	3342	100%
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	2	2	100%	82	82	100%	15	15	100%
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	7	7	100%	4	4	100%	126	126	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		5355	4663	87%	8029	6597	82%	4692	3295	70%
(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	705	640	91%	1331	1086	82%	566	419	74%
(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	14	9	64%	21	17	81%	15	12	80%
(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	2325	2075	89%	3708	3129	84%	2164	1374	63%
(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	2298	1928	84%	2948	2348	80%	1936	1484	77%
(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	5	4	80%	1	1	100%	5	1	20%
(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	8	7	88%	20	16	80%	6	5	83%
7	URUSAN TATATERTIB		26	26	100%	32	32	100%	15	15	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	8	8	100%	1	1	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	19	19	100%	24	24	100%	14	14	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		186	186	100%	240	240	100%	290	290	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	180	180	100%	236	236	100%	288	288	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		2017	2017	100%	25	25	100%	1769	1769	100%
(a)	Guru Sandaran Tertatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPLD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	30	30	100%	25	25	100%	1769	1769	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	1987	1987	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	0%
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		73	73	100%	75	75	100%	14	14	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		0	0	#DIV/0!	312	312	100%	483	479	99%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		317	317	100%	863	863	100%	1788	1788	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	54	54	100%	0	0	#DIV/0!	33	33	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	263	263	100%	251	251	100%	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!	612	612	100%	1755	1755	100%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		1684	1683	100%	378	378	100%	2072	331	16%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1573	1572	100%	11	11	100%	1649	4	0%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	65	65	100%	21	21	100%	50	50	100%
(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	46	46	100%	346	346	100%	373	277	74%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		5439	4787	88%	3522	2471	70%	3689	3250	88%
(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	617	548	89%	447	360	81%	528	424	80%
(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	27	24	89%	23	15	65%	23	23	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	2305	1990	86%	1512	1011	67%	1142	1030	90%
(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	2466	2205	89%	1520	1072	71%	1982	1759	89%
(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	3	1	33%	0	0	#DIV/0!	1	1	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	21	19	90%	20	13	65%	13	13	100%
7	URUSAN TATATERTIB		16	16	100%	489	489	100%	305	297	97%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	5	100%	5	5	100%	7	7	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	11	11	100%	10	10	100%	6	6	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		216	216	100%	237	237	100%	146	142	97%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	4	4	100%	7	7	100%	4	4	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	4	4	100%	7	7	100%	4	0	0%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	208	208	100%	223	223	100%	138	138	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		3099	3099	100%	4633	4486	97%	2576	2576	100%
	(a)	Guru Sandaran Tertatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPLD/PPBS	3099	3099	100%	2273	2126	94%	2054	2054	100%
	(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	0	0	0%	2360	2360	100%	522	522	100%
	(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	0	0	0%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		35	35	100%	55	55	100%	7	7	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		211	211	100%	101	101	100%	104	104	100%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		1938	1938	100%	2899	2899	100%	1625	1625	100%
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	1253	1253	100%	2604	2604	100%	1625	1625	100%
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	685	685	100%	295	295	100%	0	0	#DIV/0!
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		2914	2914	100%	2852	2852	100%	3043	3043	100%
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	2490	2490	100%	2485	2485	100%	2670	2670	100%
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	43	43	100%	35	35	100%	51	51	100%
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	381	381	100%	332	332	100%	322	322	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
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		5207	4346	83%	3737	3187	85%	3940	3516	89%
(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	471	338	72%	417	310	74%	353	321	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	15	13	87%	13	10	77%	12	9	75%
(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	1710	1403	82%	1129	938	83%	1581	1390	88%
(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	3001	2584	86%	2156	1914	89%	1969	1776	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	2	1	50%	2	1	50%	6	6	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	8	7	88%	20	14	70%	19	14	74%
7	URUSAN TATATERTIB		8	8	100%	5	5	100%	27	27	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	2	2	100%	2	2	100%	6	6	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	6	6	100%	3	3	100%	21	21	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		206	205	100%	216	216	100%	363	363	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	6	6	100%	4	4	100%	1	1	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	6	5	83%	4	4	100%	1	1	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	194	194	100%	208	208	100%	361	361	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			KESELURUHAN								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP						
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		19856	19709	99%						
	(a)	Guru Sandaran Tertatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPPLD/PPPBS	9537	9390	98%						
	(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	10314	10314	100%						
	(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	5	5	100%						
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		555	480	86%						
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN SOKONGAN		2195	1878	86%						
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		15277	13469	88%						
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	8053	8050	100%						
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	932	641	69%						
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan (AKS)	6292	4778	76%						
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		18717	16605	89%						
	(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	16239	14590	90%						
	(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	431	410	95%						
	(c)	Anggota Kumpulan Sokongan	2047	1605	78%						

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2012**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN						
			KESELURUHAN						
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP				
6	URUSAN PERKHIDMATAN		58285	45313	78%				
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	7748	3777	49%				
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	355	317	89%				
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	24154	19295	80%				
	(d)	PDP dan PTB	25822	21763	84%				
	(e)	PTP dan PDP	41	27	66%				
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	165	134	81%				
7	URUSAN TATATERTIB		208	208	100%				
	(a)	Tindakan Tatatertib	55	55	100%				
	(b)	Rayuan Tatatertib	153	153	100%				
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		2466	2461	100%				
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	35	35	100%				
	(b)	Maklumbalas Aduan	35	30	86%				
	(c)	Pembayaran Bil	2396	2396	100%				