

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2013**  
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	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		480	480	100.00%	1194	1194	100.00%	3697	3697	100%
(a)	Guru Sandaran Terlatih/Calon Meningkatkan Kelayakan/Calon Sedang Berkhidmat selain PPLPD/PPPBS	Calon yang mengemukakan permohonan lengkap akan dipanggil temu duga tidak lewat enam bulan dari tarikh permohonan	480	480	100.00%	306	306	100.00%	0	0	#DIV/0!
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	888	888	100.00%	3697	3697	100%
(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	#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		28	28	100.00%	53	53	100.00%	0	0	#DIV/0!
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		3	3	100.00%	108	108	100.00%	292	292	100%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		556	556	100.00%	4723	4723	100.00%	1185	1185	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	490	490	100.00%	4662	4662	100.00%	673	673	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	66	66	100.00%	61	61	100.00%	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	512	512	100%
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		1622	1622	100.00%	641	635	99.06%	1151	1151	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1302	1302	100.00%	527	521	98.86%	969	969	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	43	43	100.00%	8	8	100.00%	21	21	100%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	277	277	100.00%	106	106	100.00%	161	161	100%

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2013**  
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
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		834	589	71%	4741	3592	76%	3556	3370	95%
(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	69	52	75%	725	649	90%	639	599	94%
(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	9	3	33%	20	19	95%	17	9	53%
(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	437	289	66%	2470	1927	78%	1878	1780	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	313	239	76%	1505	978	65%	1008	970	96%
(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	6	6	100%	12	12	100%	3	3	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	0	0	#DIV/0!	9	7	78%	11	9	82%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		22	22	100%	14	14	100%	20	20	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	5	100%	2	2	100%	5	5	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	17	17	100%	12	12	100%	15	15	100%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		37	37	100%	161	161	100%	234	234	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	4	4	100%	7	7	100%	7	7	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	4	4	100%	7	7	100%	7	7	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	29	29	100%	147	147	100%	220	220	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		445	445	100.00%	515	515	100.00%	1	1	100.00%
(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	0	0	#DIV/0!	17	17	100.00%	1	1	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	445	445	100.00%	498	498	100.00%	0	0	#DIV/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	#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		2	2	100.00%	21	21	100.00%	6	6	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		0	0	#DIV/0!	1213	1213	100.00%	382	382	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	1213	1213	100.00%	316	316	100.00%
(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!	66	66	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	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	#DIV/0!
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		241	241	100.00%	871	871	100.00%	1484	1484	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	118	118	100.00%	680	680	100.00%	1434	1434	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	38	38	100.00%	39	39	100.00%	4	4	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	85	85	100.00%	152	152	100.00%	46	46	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			APRIL			MEI			JUN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>6017</b>	<b>5217</b>	<b>87%</b>	<b>6282</b>	<b>5404</b>	<b>86%</b>	<b>4407</b>	<b>4114</b>	<b>93%</b>
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	512	439	86%	636	556	87%	652	588	90%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	27	21	78%	28	22	79%	23	19	83%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	3257	2829	87%	2885	2570	89%	1873	1782	95%
	(d)	PDP dan PTB	2210	1923	87%	2719	2244	83%	1845	1711	93%
	(e)	PTP dan PDP	2	1	50%	3	2	67%	1	1	100%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	9	4	44%	11	10	91%	13	13	100%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
	(a)	Tindakan Tatatertib	8	8	100%	5	5	100%	8	8	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	15	15	100%	11	11	100%	8	8	100%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>283</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>	<b>252</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>169</b>	<b>99%</b>
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	6	6	100%	8	8	100%	2	1	50%
	(b)	Maklumbalas Aduan	6	6	100%	8	7	88%	2	1	50%
	(c)	Pembayaran Bil	271	271	100%	236	236	100%	167	167	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		1797	1797	100.00%	5240	1496	28.55%	499	499	100.00%
(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	1797	1797	100.00%	1496	1496	100.00%	499	499	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	3744	0	0.00%	0	0	#DIV/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	#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		13	13	100.00%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		321	321	100.00%	446	446	100.00%	119	119	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		238	238	100.00%	1164	1163	99.91%	125	125	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	77	76	98.70%	125	125	100.00%
(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!	8	8	100.00%	0	0	#DIV/0!
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	238	238	100.00%	1079	1079	100.00%	0	0	#DIV/0!
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		3813	3812	99.97%	1330	1330	100.00%	3364	3364	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	3651	3650	99.97%	1318	1318	100.00%	3301	3301	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	15	15	100.00%	0	0	#DIV/0!	4	4	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	147	147	100.00%	12	12	100.00%	59	59	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			JULAI			OGOS			SEPTEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		4167	3240	78%	2529	2094	83%	4310	4279	99%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	557	428	77%	486	439	90%	677	670	99%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	18	16	89%	9	8	89%	11	6	55%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1677	1413	84%	965	794	82%	1998	1992	100%
	(d)	PDP dan PTB	1895	1365	72%	1054	839	80%	1599	1593	100%
	(e)	PTP dan PDP	9	8	89%	6	5	83%	7	4	57%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	11	10	91%	9	9	100%	18	14	78%
7	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		15	15	100%	7	7	100%	23	23	100%
	(a)	Tindakan Tatatertib	5	5	100%	1	1	100%	13	13	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	10	10	100%	6	6	100%	10	10	100%
8	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		282	282	100%	131	131	100%	183	183	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	7	7	100%	2	2	100%	0	0	#DIV/0!
	(b)	Maklumbalas Aduan	7	7	100%	2	1	50%	0	0	#DIV/0!
	(c)	Pembayaran Bil	268	268	100%	128	128	100%	183	183	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			OKTOBER			NOVEMBER			DISEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		1432	1432	100.00%	453	453	100.00%	6365	6365	100.00%
(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	1030	1030	100.00%	453	453	100.00%	6365	6365	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	402	402	100.00%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/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	#DIV/0!
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	89	89	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	10	10	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		417	417	100.00%	0	0	#DIV/0!	3200	3200	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	409	409	100.00%	0	0	#DIV/0!	3057	3057	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	8	8	100.00%	0	0	#DIV/0!	93	93	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	50	50	100.00%
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		3658	3658	100.00%	4401	4401	100.00%	1508	1508	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	3523	3523	100.00%	3954	3954	100.00%	1391	1391	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	0	0	#DIV/0!	10	10	100.00%	5	5	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	135	135	100.00%	437	437	100.00%	112	112	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			OKTOBER			NOVEMBER			DISEMBER		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		2505	2326	93%	2629	2347	89%	2057	1830	88.96%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	305	353	116%	301	253	84%	276	228	82.61%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	12	11	92%	10	8	80%	12	11	91.67%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1453	1327	91%	1719	1585	92%	1428	1294	90.62%
	(d)	PDP dan PTB	723	626	87%	595	497	84%	331	288	87.01%
	(e)	PTP dan PDP	1	1	100%	1	1	100%	2	2	100.00%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	11	8	73%	3	3	100%	8	7	87.50%
7	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		14	14	100%	22	22	100%	10	10	100.00%
	(a)	Tindakan Tatatertib	4	4	100%	10	10	100%	6	6	100.00%
	(b)	Rayuan Tatatertib	10	10	100%	12	12	100%	4	4	100.00%
8	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		240	240	100.0%	239	239	100.0%	515	515	100.00%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	1	1	100%	2	2	100%	1	1	100.00%
	(b)	Maklumbalas Aduan	1	1	100%	2	2	100%	1	1	100.00%
	(c)	Pembayaran Bil	238	238	100%	235	235	100%	513	513	100.00%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN							
			KESELURUHAN 2013							
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP					
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		22118	18374	83.07%					
(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	12444	12444	100.00%					
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	9674	5930	61.30%					
(c)	Calon Pernah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh kelulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!					
2	<b>PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI</b>		212	212	100.00%					
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		1299	1299	100.00%					
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		13203	13202	99.99%					
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	11022	11021	99.99%					
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	302	302	100.00%					
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	1879	1879	100.00%					
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		24084	24077	99.97%					
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	22168	22161	99.97%					
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	187	187	100.00%					
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1729	1729	100.00%					

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2013**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN		PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			KESELURUHAN 2013								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP						
<b>6 URUSAN PERKHIDMATAN</b>			<b>46750</b>	<b>40241</b>	<b>86%</b>						
(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	6015	5390	90%						
(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	207	162	78%						
(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	23275	20469	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	17071	14071	82%						
(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	58	49	84%						
(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	124	100	81%						
<b>7 URUSAN TATATERTIB</b>			<b>202</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>						
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	72	72	100%						
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	130	130	100%						
<b>8 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>			<b>2729</b>	<b>2725</b>	<b>99.9%</b>						
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	47	46	98%						
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	47	44	94%						
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	2635	2635	100%						