

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2014**  
**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>		534	534	100.00%	1051	1051	100.00%	4188	4188	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	44	44	100.00%	0	0	#DIV/0!	24	24	100%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	490	490	100.00%	1051	1051	100.00%	4164	4164	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>		0	0	#DIV/0!	25	25	100.00%	4	4	100%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		0	0	#DIV/0!	352	352	100.00%	3	3	100%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		0	0	#DIV/0!	10721	10721	100.00%	4545	4545	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	10470	10470	100.00%	4545	4545	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!	6	6	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!	245	245	100.00%	0	0	#DIV/0!
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		640	640	100.00%	932	932	100.00%	544	544	100%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	576	576	100.00%	869	869	100.00%	519	519	100%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1	1	100.00%	17	17	100.00%	3	3	100%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	63	63	100.00%	46	46	100.00%	22	22	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		3295	2856	87%	4937	4489	91%	7662	6974	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	409	346	85%	639	639	100%	1514	1394	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	19	16	84%	17	13	76%	1533	1310	85%
(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	2100	1860	89%	3222	2902	90%	491	490	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	751	625	83%	1050	931	89%	259	257	99%
(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	4	67%	3	0	0%	7	5	71%
(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	5	50%	6	4	67%	3858	3518	91%
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		16	16	100%	0	0	#DIV/0!	30	30	100%
(a)	Tindakan Tata tertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	0	0	#DIV/0!	10	10	100%
(b)	Rayuan Tata tertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	13	13	100%	0	0	#DIV/0!	20	20	100%
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		63	63	100%	155	153	99%	198	198	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	3	3	100%	3	3	100%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	3	3	100%	3	1	33%	2	2	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	57	57	100%	149	149	100%	194	194	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2173	2173	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!	0	0	#DIV/0!	3	3	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2170	2170	100.00%
(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!	10	10	100.00%	7	7	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		0	0	#DIV/0!	173	173	100.00%	121	121	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	24	24	100.00%	2488	2488	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!	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!	0	0	#DIV/0!
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		887	866	97.63%	223	221	99.10%	1574	1572	99.87%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	761	740	97.24%	93	91	97.85%	1500	1498	99.87%
(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!	0	0	#DIV/0!	2	2	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	126	126	100.00%	130	130	100.00%	72	72	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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
6	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		5673	5245	92%	3953	3576	90%	2436	2204	90%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	1352	1204	89%	979	890	91%	682	608	89%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	35	33	94%	31	29	94%	15	14	93%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2815	2669	95%	2038	1903	93%	980	906	92%
	(d)	PDP dan PTB	1378	1256	91%	887	740	83%	740	659	89%
	(e)	PTP dan PDP	80	72	90%	8	6	75%	12	11	92%
	(f)	PDP dan PTP serta PTB	13	11	85%	10	8	80%	7	6	86%
7	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		19	19	100%	18	18	100%	17	17	100%
	(a)	Tindakan Tatatertib	5	5	100%	5	5	100%	8	8	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	14	14	100%	13	13	100%	9	9	100%
8	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		259	259	100%	194	193	99%	222	222	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	3	3	100%	7	7	100%	1	1	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	3	3	100%	7	6	86%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	253	253	100%	180	180	100%	220	220	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(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!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	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!	5	5	100.00%	29	29	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		40	40	100.00%	9	9	100.00%	60	60	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		8	8	100.00%	5	5	100.00%	59	59	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	8	8	100.00%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(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	#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!	5	5	100.00%	59	59	100.00%
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		1988	1988	100.00%	2468	2446	99.11%	1902	1902	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1965	1965	100.00%	2428	2406	99.09%	1773	1773	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	10	10	100.00%	3	3	100.00%	2	2	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	13	13	100.00%	37	37	100.00%	127	127	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		1628	1464	90%	3313	2979	90%	3242	2935	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	435	384	88%	883	789	89%	907	809	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	9	9	100%	13	12	92%	11	10	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	601	548	91%	1286	1175	91%	937	817	87%
	(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	573	513	90%	1111	987	89%	1370	1285	94%
	(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	7	7	100%	17	14	82%	6	5	83%
	(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	3	3	100%	3	2	67%	11	9	82%
7	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		10	10	100%	35	35	100%	33	33	100%	
	(a)	Tindakan Tataertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	16	16	100%	15	15	100%
	(b)	Rayuan Tataertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	19	19	100%	18	18	100%
8	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		240	240	100%	238	238	100%	257	256	100%	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	3	3	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	3	2	67%
	(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	230	230	100%	232	232	100%	251	251	100%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		1682	1682	100.00%	3615	3615	100.00%	550	550	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!	0	0	#DIV/0!	21	21	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	1682	1682	100.00%	3615	3615	100.00%	529	529	100.00%
(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>		51	51	100.00%	127	127	100.00%	105	105	100.00%
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		497	497	100.00%	356	356	100.00%	302	302	100.00%
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		2457	2457	100.00%	2788	2788	100.00%	4836	4836	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	0	0	#DIV/0!	1395	1395	100.00%	3233	3233	100.00%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	154	154	100.00%	102	102	100.00%	576	576	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	2303	2303	100.00%	1291	1291	100.00%	1027	1027	100.00%
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		4048	4048	100.00%	3143	3143	100.00%	5336	5281	98.97%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	3948	3948	100.00%	3082	3082	100.00%	4901	4846	98.88%
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1	1	100.00%	1	1	100.00%	30	30	100.00%
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	99	99	100.00%	60	60	100.00%	405	405	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
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>		3183	2827	89%	2550	2398	94%	4490	3763	84%	
	(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	823	734	89%	731	691	95%	1232	1109	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	5	4	80%	11	10	91%	40	26	65%
	(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	1016	896	88%	661	619	94%	1601	1373	86%
	(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	1331	1189	89%	1130	1064	94%	1601	1246	78%
	(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	3	60%	12	10	83%	12	7	58%
	(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	3	1	33%	5	4	80%	4	2	50%
7	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		19	19	100%	19	19	100%	23	23	100%	
	(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	12	12	100%	10	10	100%	14	14	100%
	(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	9	9	100%	9	9	100%
8	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		231	231	100%	288	288	100%	354	354	100%	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
	(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	229	229	100%	288	288	100%	348	348	100%



LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			KESELURUHAN								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP						
1	<b>TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH</b>		17017	17017	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	92	92	100.00%						
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan temu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	16925	16925	100.00%						
(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>		363	363	100.00%						
3	<b>PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA</b>		1913	1913	100.00%						
4	<b>KEPUTUSAN TEMU DUGA</b>		27931	27931	100.00%						
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	22163	22163	100.00%						
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut bidang	838	838	100.00%						
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	Keputusan dimaklumkan tidak lewat lapan minggu daripada tarikh akhir temu duga sesuatu urusan pengambilan mengikut jawatan	4930	4930	100.00%						
5	<b>PENGESAHAN PELANTIKAN</b>		23685	23583	99.57%						
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	22415	22313	99.54%						
(b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	70	70	100.00%						
(c)	Anggota Kumpulan Pelaksana	Pengesahan pelantikan dikeluarkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh Pakej Setuju Terima Tawaran yang lengkap diterima	1200	1200	100.00%						

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2014**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
			KESELURUHAN								
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP						
<b>6</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		<b>46362</b>	<b>41710</b>	<b>90%</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	10586	9597	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	1739	1486	85%						
(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	17748	16158	91%						
(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	12181	10752	88%						
(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	175	144	82%						
(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	3933	3573	91%						
<b>7</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		<b>239</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>						
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	101	101	100%						
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	138	138	100%						
<b>8</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		<b>2699</b>	<b>2695</b>	<b>100%</b>						
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	34	34	100%						
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	34	30	88%						
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	2631	2631	100%						