

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	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		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 Pemah Meletak Jawatan	Calon di temu duga selewatnya dua bulan daripada tarikh ketulusan Suruhanjaya	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
2	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	25	25	100.00%	4	4	100%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		0	0	#DIV/0!	352	352	100.00%	3	3	100%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		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	PENGESAHAN PELANTIKAN		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
6	URUSAN PERKHIDMATAN		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%
7	URUSAN TATATERTIB		16	16	100%	0	0	#DIV/0!	30	30	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	0	0	#DIV/0!	10	10	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	13	13	100%	0	0	#DIV/0!	20	20	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		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	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		829	829	100.00%	2395	2395	100.00%	2173	2173	100.00%
(a)	Guru Sandaran Terlath/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	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	10	10	100.00%	7	7	100.00%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		0	0	#DIV/0!	173	173	100.00%	121	121	100.00%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		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	PENGESAHAN PELANTIKAN		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	URUSAN PERKHIDMATAN		5673	5245	92%	3953	3576	90%	2436	2204	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	1352	1204	89%	979	890	91%	682	608	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	35	33	94%	31	29	94%	15	14	93%
(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	2815	2669	95%	2038	1903	93%	980	906	92%
(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	1378	1256	91%	887	740	83%	740	659	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	80	72	90%	8	6	75%	12	11	92%
(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	13	11	85%	10	8	80%	7	6	86%
7	URUSAN TATATERTIB		19	19	100%	18	18	100%	17	17	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	5	5	100%	5	5	100%	8	8	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	14	14	100%	13	13	100%	9	9	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		259	259	100%	194	193	99%	222	222	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	3	3	100%	7	7	100%	1	1	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	3	3	100%	7	6	86%	1	1	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	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			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	TEMU DUGA PEGAWAI PERKHIDMATAN PENDIDIKAN SISWAZAH		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	11170	11170	100.00%
(a)	Guru Sandaran Terlath/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!	71	71	100.00%
(b)	Pelatih Institut Pendidikan Guru Malaysia	Calon akan ditemu duga selewatnya sebulan sebelum tarikh penempatan oleh KPM	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	11099	11099	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	PENGISIAN JAWATAN PEGAWAI PENDIDIKAN PENGAJIAN TINGGI		0	0	#DIV/0!	5	5	100.00%	51	51	100.00%
3	PENGISIAN ANGGOTA KUMPULAN PELAKSANA		40	40	100.00%	9	9	100.00%	698	698	100.00%
4	KEPUTUSAN TEMU DUGA		8	8	100.00%	5	5	100.00%	17791	17791	100.00%
(a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan	Keputusan dimaklumkan tidak lewat enam minggu daripada tarikh temu duga	8	8	100.00%	0	0	#DIV/0!	17535	17535	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!	6	6	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!	5	5	100.00%	250	250	100.00%
5	PENGESAHAN PELANTIKAN		1988	1988	100.00%	2468	2446	99.11%	9256	9209	99.49%
(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%	8711	8664	99.46%
(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%	36	36	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%	509	509	100.00%

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2014
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN			PENCAPAIAN			PENCAPAIAN		
			JULAI			OGOS			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
6	URUSAN PERKHIDMATAN		1628	1464	90%	3313	2979	90%	32897	29787	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%	6893	6254	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	9	9	100%	13	12	92%	1672	1436	86%
(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%	13533	12453	92%
(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%	6749	5968	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	7	7	100%	17	14	82%	140	119	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	3	3	100%	3	2	67%	3910	3557	91%
7	URUSAN TATATERTIB		10	10	100%	35	35	100%	145	145	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	3	3	100%	16	16	100%	50	50	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	Keputusan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima	7	7	100%	19	19	100%	95	95	100%
8	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		240	240	100%	238	238	100%	1569	1566	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	27	27	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja	5	5	100%	3	3	100%	27	24	89%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari	230	230	100%	232	232	100%	1515	1515	100%