

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2015**
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 URUSAN PENGAMBILAN | | 152 | 152 | 100% | 23 | 23 | 100% | 4186 | 4186 | 100% |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 2877 | 2877 | 100% |
| | ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM) | 36 | 36 | 100% | 18 | 18 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | | 30 | 30 | 100% | 5 | 5 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 16 | 16 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 215 | 215 | 100% |
| | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17 | 6 | 6 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 41 | 41 | 100% |
| | iii) Pembantu Makmal Gred N17 | 16 | 16 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 95 | 95 | 100% |
| | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17 | 42 | 42 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 822 | 822 | 100% |
| | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11 | 6 | 6 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 136 | 136 | 100% |

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.
Tertakluk kepada:
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

| 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 | |
| 2 | URUSAN PERKHIDMATAN | | 3373 | 2821 | 84% | 1900 | 1685 | 89% | 3771 | 3065 | 81% |
| (a) | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima. | 901 | 781 | 87% | 449 | 403 | 90% | 1064 | 791 | 74% |
| (b) | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | | 280 | 272 | 97% | 4 | 4 | 100% | 22 | 18 | 82% |
| (c) | Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | | 1062 | 869 | 82% | 578 | 489 | 85% | 1732 | 1428 | 82% |
| (d) | PDP dan PTB | | 989 | 761 | 77% | 844 | 767 | 91% | 924 | 809 | 88% |
| (e) | PTP dan PDP | | 9 | 7 | 78% | 12 | 9 | 75% | 19 | 12 | 63% |
| (f) | PDP dan PTP serta PTB | | 132 | 131 | 99% | 13 | 13 | 100% | 10 | 7 | 70% |
| 3 | URUSAN TATATERTIB | | 22 | 22 | 100% | 25 | 25 | 100% | 18 | 18 | 100% |
| (a) | Tindakan Tataertib | Keputusan tindakan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 12 | 12 | 100% | 15 | 15 | 100% | 7 | 7 | 100% |
| (b) | Rayuan Tataertib | Keputusan rayuan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 10 | 10 | 100% | 10 | 10 | 100% | 11 | 11 | 100% |
| 4 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | | 57 | 57 | 100% | 150 | 148 | 99% | 216 | 216 | 100% |
| (a) | Akuan Penerimaan Aduan | Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja. | 9 | 9 | 100% | 7 | 7 | 100% | 2 | 2 | 100% |
| (b) | Maklumbalas Aduan | Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja. | 9 | 9 | 100% | 7 | 5 | 71% | 2 | 2 | 100% |
| (c) | Pembayaran Bil | Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari . | 39 | 39 | 100% | 136 | 136 | 100% | 212 | 212 | 100% |

| 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 URUSAN PENGAMBILAN | | 164 | 164 | 100% | 148 | 148 | 100% | 2049 | 2049 | 100% |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) | 22 | 22 | 100% | 140 | 140 | 100% | 1835 | 1835 | 100% |
| | ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM) | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 62 | 62 | 100% |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29 | | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 2 | 2 | 100% |
| d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 97 | 97 | 100% | 6 | 6 | 100% | 66 | 66 | 100% |
| | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 10 | 10 | 100% |
| | iii) Pembantu Makmal Gred N17 | 10 | 10 | 100% | 1 | 1 | 100% | 12 | 12 | 100% |
| | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17 | 9 | 9 | 100% | 1 | 1 | 100% | 54 | 54 | 100% |
| | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11 | 25 | 25 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 8 | 8 | 100% |

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.
Tertakluk kepada:
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

| 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 |
| 2 URUSAN PERKHIDMATAN | | 4452 | 3245 | 73% | 4914 | 3298 | 67% | 2284 | 1773 | 78% |
| (a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima. | 1328 | 1033 | 78% | 1500 | 788 | 53% | 432 | 346 | 80% |
| (b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | | 19 | 16 | 84% | 26 | 22 | 85% | 2 | 2 | 100% |
| (c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | | 2012 | 1378 | 68% | 2217 | 1634 | 74% | 1037 | 850 | 82% |
| (d) PDP dan PTB | | 1065 | 793 | 74% | 1145 | 834 | 73% | 800 | 563 | 70% |
| (e) PTP dan PDP | | 14 | 12 | 86% | 18 | 14 | 78% | 8 | 8 | 100% |
| (f) PDP dan PTP serta PTB | | 14 | 13 | 93% | 8 | 6 | 75% | 5 | 4 | 80% |
| 3 URUSAN TATATERTIB | | 19 | 19 | 100% | 6 | 6 | 100% | 33 | 33 | 100% |
| (a) Tindakan Tataertib | Keputusan tindakan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 9 | 9 | 100% | 5 | 5 | 100% | 17 | 17 | 100% |
| (b) Rayuan Tataertib | Keputusan rayuan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 10 | 10 | 100% | 1 | 1 | 100% | 16 | 16 | 100% |
| 4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | | 287 | 287 | 100% | 202 | 202 | 100% | 237 | 237 | 100% |
| (a) Akuan Penerimaan Aduan | Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja. | 0 | 0 | #DIV/0! | 2 | 2 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| (b) Maklumbalas Aduan | Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja. | 0 | 0 | #DIV/0! | 2 | 2 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| (c) Pembayaran Bil | Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari . | 287 | 287 | 100% | 198 | 198 | 100% | 235 | 235 | 100% |

| 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 URUSAN PENGAMBILAN | | 48 | 48 | 100% | 240 | 240 | 100% | 91 | 91 | 100% |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) | 3 | 3 | 100% | 5 | 5 | 100% | 19 | 19 | 100% |
| | ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM) | 45 | 45 | 100% | 161 | 161 | 100% | 20 | 20 | 100% |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 6 | 6 | 100% |
| c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 3 | 3 | 100% | 5 | 5 | 100% |
| | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 3 | 3 | 100% | 2 | 2 | 100% |
| | iii) Pembantu Makmal Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 6 | 6 | 100% | 5 | 5 | 100% |
| | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | 59 | 59 | 100% | 32 | 32 | 100% |
| | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11 | 0 | 0 | #DIV/0! | 3 | 3 | 100% | 2 | 2 | 100% |

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.
Tertakluk kepada:
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

| 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 |
| 2 URUSAN PERKHIDMATAN | | 1742 | 1594 | 92% | 1947 | 1217 | 63% | 2153 | 1411 | 66% |
| (a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima. | 539 | 487 | 90% | 490 | 398 | 81% | 531 | 433 | 82% |
| (b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | | 3 | 3 | 100% | 4 | 4 | 100% | 8 | 8 | 100% |
| (c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | | 807 | 738 | 91% | 1065 | 576 | 54% | 1173 | 672 | 57% |
| (d) PDP dan PTB | | 383 | 357 | 93% | 380 | 233 | 61% | 432 | 291 | 67% |
| (e) PTP dan PDP | | 9 | 8 | 89% | 5 | 5 | 100% | 5 | 5 | 100% |
| (f) PDP dan PTP serta PTB | | 1 | 1 | 100% | 3 | 1 | 33% | 4 | 2 | 50% |
| 3 URUSAN TATATERTIB | | | 20 | 20 | 100% | 19 | 19 | 100% | 25 | 25 |
| (a) Tindakan Tataertib | Keputusan tindakan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 9 | 9 | 100% | 7 | 7 | 100% | 10 | 10 | 100% |
| (b) Rayuan Tataertib | Keputusan rayuan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 11 | 11 | 100% | 12 | 12 | 100% | 15 | 15 | 100% |
| 4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | | 142 | 142 | 100% | 215 | 215 | 100% | 186 | 186 | 100% |
| (a) Akuan Penerimaan Aduan | Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja. | 1 | 1 | 100% | 13 | 13 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| (b) Maklumbalas Aduan | Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja. | 1 | 1 | 100% | 13 | 13 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| (c) Pembayaran Bil | Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari . | 140 | 140 | 100% | 189 | 189 | 100% | 184 | 184 | 100% |

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN | PIAGAM PELANGGAN (PP) | PENCAPAIAN | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|-------------|---------------|---------|-------------|---------------|---------|-------------|---------------|---------|
| | | KESELURUHAN | | | | | | | | | |
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | |
| 1 | URUSAN PENGAMBILAN | | 7101 | 7101 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| a) | Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) | 4901 | 4901 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM) | 342 | 342 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| b) | Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | | 41 | 41 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| c) | Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29 | | 3 | 3 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| d) | Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29 | | 0 | 0 | #DIV/0! | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| e) | Anggota Kumpulan Pelaksana | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17 | 408 | 408 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17 | 62 | 62 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | iii) Pembantu Makmal Gred N17 | 145 | 145 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17 | 0 | 0 | #DIV/0! | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17 | 1019 | 1019 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | | vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11 | 180 | 180 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |

Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat **12 minggu** dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.

Tertakluk kepada:
i. Jadual- jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;
iii. Permohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan
iv. Tidak tertakluk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan;

| AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN | PIAGAM PELANGGAN (PP) | PENCAPAIAN | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|---|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|---------|-------------|---------------|
| | | KESELURUHAN | | | | | | | | |
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 2 | URUSAN PERKHIDMATAN | 26536 | 20109 | 76% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| (a) | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada empat minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima. | 7234 | 5460 | 75% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (b) | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | | 368 | 349 | 95% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (c) | Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | | 11683 | 8634 | 74% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (d) | PDP dan PTB | | 6962 | 5408 | 78% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (e) | PTP dan PDP | | 99 | 80 | 81% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (f) | PDP dan PTP serta PTB | | 190 | 178 | 94% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| 3 | URUSAN TATATERTIB | 187 | 187 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| (a) | Tindakan Tataertib | Keputusan tindakan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 91 | 91 | 100% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (b) | Rayuan Tataertib | Keputusan rayuan tataertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan. | 96 | 96 | 100% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| 4 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | 1692 | 1690 | 100% | | | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| (a) | Akuan Penerimaan Aduan | Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja. | 36 | 36 | 100% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (b) | Maklumbalas Aduan | Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja. | 36 | 34 | 94% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |
| (c) | Pembayaran Bil | Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari . | 1620 | 1620 | 100% | | | #DIV/0! | | #DIV/0! |