

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2015**  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN								
		JANUARI			FEBRUARI			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		152	152	100%	23	23	100%	175	175	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	36	36	100%	18	18	100%	54	54	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		30	30	100%	5	5	100%	35	35	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	16	16	100%	0	0	#DIV/0!	16	16	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	6	6	100%	0	0	#DIV/0!	6	6	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	16	16	100%	0	0	#DIV/0!	16	16	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!	42	42	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	6	6	100%	0	0	#DIV/0!	6	6	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			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>	3373	2821	84%	1900	1685	89%	5273	4506	85%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	901	781	87%	449	403	90%	1350	1184	88%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	280	272	97%	4	4	100%	284	276	97%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1062	869	82%	578	489	85%	1640	1358	83%
(d)	PDP dan PTB	989	761	77%	844	767	91%	1833	1528	83%
(e)	PTP dan PDP	9	7	78%	12	9	75%	21	16	76%
(f)	PDP dan PTP serta PTB	132	131	99%	13	13	100%	145	144	99%
Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>empat minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.										
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>	22	22	100%	25	25	100%	47	47	100%
(a)	Tindakan Tatatertib	12	12	100%	15	15	100%	27	27	100%
Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <u>tidak lewat daripada satu minggu</u> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.										
(b)	Rayuan Tatatertib	10	10	100%	10	10	100%	20	20	100%
Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan <u>tidak lewat daripada satu minggu</u> dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.										
<b>4</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	57	57	100%	150	148	99%	207	205	99%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	9	9	100%	7	7	100%	16	16	100%
Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.										
(b)	Maklumbalas Aduan	9	9	100%	7	5	71%	16	14	88%
Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.										
(c)	Pembayaran Bil	39	39	100%	136	136	100%	175	175	100%
Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .										