

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
(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			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1 URUSAN PENGAMBILAN		164	164	100%	148	148	100%	4673	4673	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	22	22	100%	140	140	100%	3039	3039	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	54	54	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	35	35	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		1	1	100%	0	0	#DIV/0!	1	1	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%	334	334	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	47	47	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	10	10	100%	1	1	100%	122	122	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%	874	874	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	25	25	100%	0	0	#DIV/0!	167	167	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			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2 URUSAN PERKHIDMATAN		4452	3245	73%	4914	3298	67%	18410	14114	77%
(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%	5242	3796	72%
(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		19	16	84%	26	22	85%	351	332	95%
(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		2012	1378	68%	2217	1634	74%	7601	5798	76%
(d) PDP dan PTB		1065	793	74%	1145	834	73%	4967	3964	80%
(e) PTP dan PDP		14	12	86%	18	14	78%	72	54	75%
(f) PDP dan PTP serta PTB		14	13	93%	8	6	75%	177	170	96%
3 URUSAN TATATERTIB		19	19	100%	6	6	100%	90	90	100%
(a) Tindakan Tatatertib	Keputusan tindakan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	9	9	100%	5	5	100%	48	48	100%
(b) Rayuan Tatatertib	Keputusan rayuan tatatertib dimaklumkan kepada pegawai melalui Ketua Jabatan tidak lewat daripada satu minggu dari tarikh Pengerusi Suruhanjaya menandatangani surat keputusan.	10	10	100%	1	1	100%	42	42	100%
4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		287	287	100%	202	202	100%	912	910	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%	20	20	100%
(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja.	0	0	#DIV/0!	2	2	100%	20	18	90%
(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari .	287	287	100%	198	198	100%	872	872	100%