

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2016**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN									KESELURUHAN		
		JANUARI			FEBRUARI			MAC					
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1 URUSAN PENGAMBILAN		48	48	100%	110	110	100%	24	24	100%	182	182	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA)	29	29	100%	35	35	100%	9	9	100%	73	73	100%
	ii) Calon Institut Pengajian Guru Malaysia (IPGM)	14	14	100%	73	73	100%	11	11	100%	98	98	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	#DIV/0!	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!	0	0	#DIV/0!
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	1	1	100%	1	1	100%
	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N17	5	5	100%	2	2	100%	3	3	100%	10	10	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	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		
		JANUARI			FEBRUARI			MAC					
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	URUSAN PERKHIDMATAN	1398	1320	94%	1933	1758	91%	2587	2368	92%	5918	5446	92%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	815	760	93%	1274	1142	90%	1572	1418	90%	3661	3320	91%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	19	17	89%	15	15	100%	19	18	95%	53	50	94%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	564	543	96%	644	601	93%	996	932	94%	2204	2076	94%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.												
3	URUSAN TATATERTIB	16	16	100%	25	25	100%	38	38	100%	79	79	100%
(a)	Tindakan Tatatertib Am	7	7	100%	9	9	100%	20	20	100%	36	36	100%
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>12 minggu</u> setelah representasi dan usulan Ketua Jabatan lengkap diterima.												
(b)	Rayuan Tatatertib	9	9	100%	16	16	100%	14	14	100%	39	39	100%
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
(c)	Rayuan Naik Pangkat	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	4	4	100%	4	4	100%
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
4	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN	61	61	100%	145	145	100%	195	195	100%	401	401	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	1	1	100%
	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.												
(b)	Maklumbalas Aduan	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	1	1	100%
	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.												
(c)	Pembayaran Bil	59	59	100%	145	145	100%	195	195	100%	399	399	100%
	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .												