

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN											
		JANUARI			FEBRUARI			MAC			APRIL		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		48	48	100%	110	110	100%	24	24	100%	6013	6013	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA)	29	29	100%	35	35	100%	9	9	100%	2017	2017	100%
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	14	14	100%	73	73	100%	11	11	100%	2173	2173	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!
	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	435	435	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	54	54	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	1	1	100%	1	1	100%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	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%	772	772	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	561	561	100%

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN											
		JANUARI			FEBRUARI			MAC			APRIL		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>	1486	1327	89%	1926	1593	83%	3850	3408	89%	2320	2019	87%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	989	884	89%	1369	1112	81%	2486	2170	87%	1591	1368	86%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	19	16	84%	14	13	93%	30	26	87%	13	13	100%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	478	427	89%	543	468	86%	1334	1212	91%	716	638	89%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.												
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>	16	16	100%	25	25	100%	38	38	100%	21	21	100%
(a)	Tindakan Tatatertib Am	7	7	100%	9	9	100%	20	20	100%	8	8	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	9	9	100%	16	16	100%	14	14	100%	11	11	100%
(c)	Rayuan Naik Pangkat	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	4	4	100%	2	2	100%
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>12 minggu</u> setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.												
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
<b>4</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	61	61	100%	145	145	100%	195	195	100%	219	219	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(b)	Maklumbalas Aduan	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!
(c)	Pembayaran Bil	59	59	100%	145	145	100%	195	195	100%	219	219	100%
	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.												
	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.												
	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .												

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN											
		MEI			JUN			JULAI			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		2248	2248	100%	750	750	100%	71	71	100%	9308	9308	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA)	2223	2223	100%	627	627	100%	19	19	100%	4959	4959	100%
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	22	22	100%	84	84	100%	52	52	100%	2429	2429	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	39	39	100%	0	0	#DIV/0!	83	83	100%
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!
	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N17	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	435	435	100%
	ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N17	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	55	55	100%
	iii) Pembantu Makmal Gred N17	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	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	1	1	100%	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	783	783	100%
	vi) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	561	561	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									KESELURUHAN		
		MEI			JUN			JULAI					
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>2 URUSAN PERKHIDMATAN</b>		2162	1978	91%	1856	1510	81%	1681	1617	96%	15281	13452	88%
(a) Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)		1042	916	88%	865	674	78%	810	777	96%	9152	7901	86%
(b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	15	13	87%	18	14	78%	15	15	100%	124	110	89%
(c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		1105	1049	95%	973	822	84%	856	825	96%	6005	5441	91%
<b>3 URUSAN TATATERTIB</b>		8	8	100%	8	8	100%	12	12	100%	128	128	100%
(a) Tindakan Tatatertib Am	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>12 minggu</u> setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.	2	2	100%	2	2	100%	3	3	100%	51	51	100%
(b) Rayuan Tatatertib	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	2	2	100%	2	2	100%	8	8	100%	62	62	100%
(c) Rayuan Naik Pangkat	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	4	4	100%	4	4	100%	1	1	100%	15	15	100%
<b>4 URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		244	244	100%	231	231	100%	82	82	100%	1177	1177	100%
(a) Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.	0	0	#DIV/0!	2	2	100%	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
(b) Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.	0	0	#DIV/0!	2	2	100%	0	0	#DIV/0!	3	3	100%
(c) Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .	244	244	100%	227	227	100%	82	82	100%	1171	1171	100%