

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 |
| 1 URUSAN PENGAMBILAN | | 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! |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 435 | 435 | 100% |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 54 | 54 | 100% |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 1 | 1 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| e) Anggota Kumpulan Pelaksana | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! |
| | | 5 | 5 | 100% | 2 | 2 | 100% | 3 | 3 | 100% | 772 | 772 | 100% |
| | | 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 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|------------|-------------|---------------|----------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
| | | JANUARI | | | FEBRUARI | | | MAC | | | APRIL | | |
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 2 | URUSAN PERKHIDMATAN | 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. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | URUSAN TATATERTIB | 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. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | 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 | | | KESELURUHAN | | | | | |
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
| 1 URUSAN PENGAMBILAN | | 2248 | 2248 | 100% | 750 | 750 | 100% | 9237 | 9237 | 100% | | | |
| a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Universiti Awam (UA) | 2223 | 2223 | 100% | 627 | 627 | 100% | 4940 | 4940 | 100% | | | |
| | ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) | 22 | 22 | 100% | 84 | 84 | 100% | 2377 | 2377 | 100% | | | |
| b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | | 0 | 0 | #DIV/0! | 39 | 39 | 100% | 83 | 83 | 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! | | | |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | | | |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 435 | 435 | 100% | | | |
| | | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 55 | 55 | 100% | | | |
| | | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 3 | 3 | 100% | | | |
| | | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | | | |
| | | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 783 | 783 | 100% | | | |
| | | 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 | | | | | | | | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP |
|----------------------------|---|------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|--------|-------------|---------------|
| | | MEI | | | JUN | | | KESELURUHAN | | | | | |
| | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | | | |
| 2 | URUSAN PERKHIDMATAN | 2162 | 1978 | 91% | 1856 | 1510 | 81% | 13600 | 11835 | 87% | | | |
| (a) | Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP) | 1042 | 916 | 88% | 865 | 674 | 78% | 8342 | 7124 | 85% | | | |
| (b) | Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | 15 | 13 | 87% | 18 | 14 | 78% | 109 | 95 | 87% | | | |
| (c) | Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | 1105 | 1049 | 95% | 973 | 822 | 84% | 5149 | 4616 | 90% | | | |
| | Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima. | | | | | | | | | | | | |
| 3 | URUSAN TATATERTIB | 8 | 8 | 100% | 8 | 8 | 100% | 116 | 116 | 100% | | | |
| (a) | Tindakan Tatatertib Am | 2 | 2 | 100% | 2 | 2 | 100% | 48 | 48 | 100% | | | |
| (b) | Rayuan Tatatertib | 2 | 2 | 100% | 2 | 2 | 100% | 54 | 54 | 100% | | | |
| (c) | Rayuan Naik Pangkat | 4 | 4 | 100% | 4 | 4 | 100% | 14 | 14 | 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. | | | | | | | | | | | | |
| 4 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | 244 | 244 | 100% | 231 | 231 | 100% | 1095 | 1095 | 100% | | | |
| (a) | Akuan Penerimaan Aduan | 0 | 0 | #DIV/0! | 2 | 2 | 100% | 3 | 3 | 100% | | | |
| (b) | Maklumbalas Aduan | 0 | 0 | #DIV/0! | 2 | 2 | 100% | 3 | 3 | 100% | | | |
| (c) | Pembayaran Bil | 244 | 244 | 100% | 227 | 227 | 100% | 1089 | 1089 | 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> . | | | | | | | | | | | | |