

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

| BIL | AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN | PIAGAM PELANGGAN (PP) | PENCAPAIAN | | | | | | | | | | | |
|----------|---|---|------------|-------------|---------------|---------|-------------|---------------|-------------|-------------|---------------|--|--|---------|
| | | | SEPTEMBER | | | OKTOBER | | | KESELURUHAN | | | | | |
| | | | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | JUMLAH | MENGIKUT PP | % MENGIKUT PP | | | |
| 1 | URUSAN PENGAMBILAN | | 505 | 505 | 100% | 1464 | 1464 | 100% | 11557 | 11557 | 100% | | | |
| | (a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41 | i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) | 223 | 223 | 100% | 114 | 114 | 100% | 5938 | 5938 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41 | Urusan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat 12 minggu dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian. | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 83 | 83 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DC20 | 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; | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | 0 | 0 | #DIV/0! | | | #DIV/0! |
| | (d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH20 | | 42 | 42 | 100% | 51 | 51 | 100% | 528 | 528 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (e) Anggota Kumpulan Pelaksana | i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N19 ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19 iii) Pembantu Makmal Gred N19 iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19 v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19 vi) Penyelia Asrama Gred N19 vii) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11 | 14 | 14 | 100% | 4 | 4 | 100% | 73 | 73 | 100% | | | #DIV/0! |
| | | | 113 | 113 | 100% | 48 | 48 | 100% | 164 | 164 | 100% | | | #DIV/0! |
| | | | 5 | 5 | 100% | 2 | 2 | 100% | 7 | 7 | 100% | | | #DIV/0! |
| | | | 97 | 97 | 100% | 102 | 102 | 100% | 982 | 982 | 100% | | | #DIV/0! |
| | | | 5 | 5 | 100% | 3 | 3 | 100% | 8 | 8 | | | | |
| | | | 1 | 1 | 100% | 49 | 49 | 100% | 611 | 611 | 100% | | | #DIV/0! |
| 2 | URUSAN PERKHIDMATAN | | 3726 | 3634 | 98% | 2652 | 2497 | 94% | 23597 | 21480 | 91% | | | #DIV/0! |
| | (a) Pengehasan Dalam Perkhidmatan (PDP) | Keputusan urusan perkhidmatan dinaikkan tidak lewat daripada enam minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima. | 1299 | 1269 | 98% | 1140 | 1082 | 95% | 12341 | 10979 | 89% | | | #DIV/0! |
| | (b) Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP) | | 24 | 19 | 79% | 11 | 11 | 100% | 169 | 150 | 89% | | | #DIV/0! |
| | (c) Pemberian Taraf Berpencen (PTB) | | 2403 | 2346 | 98% | 1501 | 1404 | 94% | 11087 | 10351 | 93% | | | #DIV/0! |
| 3 | URUSAN TATATERBIT | | 17 | 17 | 100% | 6 | 6 | 100% | 156 | 156 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (a) Tindakan Tataterbit Am | Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 12 minggu setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima. | 8 | 8 | 100% | 2 | 2 | 100% | 63 | 63 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (b) Rayuan Tataterbit | Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima. | 8 | 8 | 100% | 4 | 4 | 100% | 77 | 77 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (c) Rayuan Naik Pangkat | Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Ageni tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima. | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | #DIV/0! | 16 | 16 | 100% | | | #DIV/0! |
| 4 | URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN | | 216 | 216 | 100% | 195 | 195 | 100% | 1800 | 1800 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (a) Aduan Penerimaan Aduan | Makluman aduan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja . | 0 | 0 | #DIV/0! | 1 | 1 | 100% | 5 | 5 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (b) Maklumbalas Aduan | Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja. | 0 | 0 | #DIV/0! | 1 | 1 | 100% | 5 | 5 | 100% | | | #DIV/0! |
| | (c) Pembayaran Bil | Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari . | 216 | 216 | 100% | 193 | 193 | 100% | 1790 | 1790 | 100% | | | #DIV/0! |