

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

BIL	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN KESELURUHAN									
			SEPTEMBER			KESELURUHAN			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP				
1	URUSAN PENGAMBILAN		505	505	100%	11557	11557	100%			#DIV/0!	
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	223	223	100%	5938	5938	100%			#DIV/0!
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		5	5	100%	3722	3722	100%			#DIV/0!
	c)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	#DIV/0!	83	83	100%			#DIV/0!
	d)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/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;	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!			#DIV/0!
			i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) dan Penyelia Asrama Gred N19	42	42	100%	528	528	100%			#DIV/0!
			ii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	14	14	100%	73	73	100%			#DIV/0!
			iii) Pembantu Makmal Gred N19	113	113	100%	164	164	100%			#DIV/0!
	e)	Anggota Kumpulan Pelaksana	iv) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19	5	5	100%	7	7	100%			#DIV/0!
			v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	97	97	100%	982	982	100%			#DIV/0!
			vi) Penyelia Asrama Gred N19	5	5	100%	8	8				
			vii) Pembantu Operasi dan Pemandu Gred H11	1	1	100%	611	611	100%			#DIV/0!
2	URUSAN PERKHIDMATAN		3726	3634	98%	23597	21480	91%			#DIV/0!	
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)		1299	1269	98%	12341	10979	89%			#DIV/0!
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	Keputusan urusan perkhidmatan tidak lewat daripada enam minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima.	24	19	79%	169	150	89%			#DIV/0!
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		2403	2346	98%	11087	10351	93%			#DIV/0!
3	URUSAN TATATERTIB		17	17	100%	156	156	100%			#DIV/0!	
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 12 minggu setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.	8	8	100%	63	63	100%			#DIV/0!
	(b)	Rayuan Tatatertib	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	8	8	100%	77	77	100%			#DIV/0!
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	1	1	100%	16	16	100%			#DIV/0!
4	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		216	216	100%	1800	1800	100%			#DIV/0!	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja.	0	0	#DIV/0!	5	5	100%			#DIV/0!
	(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja.	0	0	#DIV/0!	5	5	100%			#DIV/0!
	(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari .	216	216	100%	1790	1790	100%			#DIV/0!