

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!
	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
2	URUSAN PERKHIDMATAN	1398	1320	94%	1933	1758	91%	2587	2368	92%	2222	2101	95%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	815	760	93%	1274	1142	90%	1572	1418	90%	1494	1416	95%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	19	17	89%	15	15	100%	19	18	95%	14	14	100%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	564	543	96%	644	601	93%	996	932	94%	714	671	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%	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			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%	8487	8487	100%						
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA)	2223	2223	100%	4313	4313	100%						
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	22	22	100%	2293	2293	100%						
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	#DIV/0!	44	44	100%						
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		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!	435	435	100%						
		1	1	100%	55	55	100%						
		1	1	100%	3	3	100%						
e) Anggota Kumpulan Pelaksana		0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!						
		1	1	100%	783	783	100%						
		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											
		MEI			KESELURUHAN								
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP			
2	URUSAN PERKHIDMATAN	2162	1978	91%	10302	9525	92%						
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	1042	916	88%	6197	5652	91%						
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	15	13	87%	82	77	94%						
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1105	1049	95%	4023	3796	94%						
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada enam minggu dari tarikh perakuan lengkap diterima.												
3	URUSAN TATATERTIB	8	8	100%	108	108	100%						
(a)	Tindakan Tatatertib Am	2	2	100%	46	46	100%						
(b)	Rayuan Tatatertib	2	2	100%	52	52	100%						
(c)	Rayuan Naik Pangkat	4	4	100%	10	10	100%						
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 12 minggu setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.												
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh 8 minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.												
4	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN	244	244	100%	864	864	100%						
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	#DIV/0!	1	1	100%						
(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	#DIV/0!	1	1	100%						
(c)	Pembayaran Bil	244	244	100%	862	862	100%						
	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu hari bekerja.												
	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh lima hari bekerja.												
	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi 14 hari .												