

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2017**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		JULAI			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1 URUSAN PENGAMBILAN		641	641	100%	5041	5053	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	79	79	100%	653	653	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		0	0	0%	26	26	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		0	0	0%	28	28	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	0%	0	0	0%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N19	0	0	0%	41	41	100%
	ii) Penyelia Asrama Gred N19	5	5	100%	31	31	100%
	iii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	0	0	0%	14	14	100%
	iv) Pembantu Makmal Gred N19	0	0	0%	42	42	100%
	v) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19	0	0	0%	10	10	100%
	vi) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	37	37	100%	98	98	100%
	vii) Penyelia Asrama Gred N19	12	12	100%	19	19	100%
	viii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	0	0	0%	0	0	0%
f) Pegawai Pendidikan Tinggi Gred DH47		0	0	0%	3	3	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					
			JULAI			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2148	1985	92%	15621	14701	94%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	515	470	91%	4823	4523	94%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	27	27	100%	131	120	92%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1606	1488	93%	10667	10058	94%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.							
3	URUSAN TATATERTIB		18	16	89%	124	120	97%
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	7	5	71%	36	32	89%
	(b)	Rayuan Tatatertib	9	9	100%	81	81	100%
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	2	2	100%	7	7	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		126	126	100%	1038	1038	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	126	126	100%	1036	1036	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> .							