

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN						
		JUN			KESELURUHAN			
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
1	URUSAN PENGAMBILAN	270	270	100%	4142	4142	100%	
a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41							
	i) Calon Universiti Awam (UA)	127	127	100%	447	447	100%	
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	143	143	100%	3444	3444	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	0	0	0%	26	26	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	0	0	0%	61	61	100%
		vii) Penyelia Asrama Gred N19	0	0	0%	7	7	100%
		viii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	0	0	0%	0	0	0%
		ix) 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					
		JUN			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	URUSAN PERKHIDMATAN	2240	2214	99%	11233	10502	93%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	408	395	97%	3900	3658	94%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	14	13	93%	90	80	89%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1818	1806	99%	7243	6764	93%
Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.							
3	URUSAN TATATERTIB	18	16	89%	88	88	100%
(a)	Tindakan Tatatertib Am	6	4	67%	23	23	100%
Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>12 minggu</u> setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.							
(b)	Rayuan Tatatertib	12	12	100%	60	60	100%
Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.							
(c)	Rayuan Naik Pangkat	0	0	0%	5	5	100%
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	104	104	100%	808	808	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	1	1	100%	0	0	0%
Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.							
(b)	Maklumbalas Aduan	1	1	100%	0	0	0%
Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.							
(c)	Pembayaran Bil	102	102	100%	808	808	100%
Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .							