

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		NOVEMBER			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1</b>	<b>URUSAN PENGAMBILAN</b>	2944	2944	100%	19766	19766	100%
a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	0	0	0%	3209	3209	100%
	i) Calon Universiti Awam (UA)						
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	221	221	100%	6788	6788	100%
b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41	0	0	0%	41	41	100%
c)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29	0	0	0%	140	140	100%
d)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29	0	0	0%	0	0	0%
		0	0	0%	44	44	100%
		0	0	0%	635	635	100%
		0	0	0%	14	14	100%
		297	297	100%	1725	1725	100%
		0	0	0%	10	10	100%
		591	591	100%	2865	2865	100%
		0	0	0%	2056	2056	100%
		1835	1835	100%	2236	2236	100%
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					
			NOVEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1215	1174	97%	23090	21154	92%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	411	397	97%	7107	6455	91%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	90	85	94%	384	341	89%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	714	692	97%	15599	14358	92%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.							
3	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		14	14	100%	181	177	98%
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	7	7	100%	57	53	93%
	(b)	Rayuan Tatatertib	7	7	100%	115	115	100%
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	0	0	0%	9	9	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	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		299	299	100%	1850	1850	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	0%	2	2	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	299	299	100%	1847	1847	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> .							