

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		OGOS			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1 URUSAN PENGAMBILAN		478	478	100%	5538	5531	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	47	47	100%	700	700	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		420	420	100%	4515	4515	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		5	5	100%	31	31	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	0%	28	28	100%
		0	0	0%	0	0	0%
		1	1	100%	42	42	100%
		0	0	0%	31	31	100%
		0	0	0%	14	14	100%
		0	0	0%	42	42	100%
		0	0	0%	10	10	100%
		3	3	100%	101	101	100%
		2	2	100%	9	9	100%
		0	0	0%	12	12	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					
			OGOS			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2300	1813	79%	17921	16514	92%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	525	484	92%	5348	5007	94%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	30	28	93%	161	148	92%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1373	1301	95%	12040	11359	94%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.							
3	URUSAN TATATERTIB		21	21	100%	145	141	97%
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	6	6	100%	42	38	90%
	(b)	Rayuan Tatatertib	14	14	100%	95	95	100%
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	1	1	100%	8	8	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		165	165	100%	1203	1203	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	165	165	100%	1201	1201	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> .							