

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		SEPTEMBER			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1 URUSAN PENGAMBILAN		2558	2558	100%	8096	8089	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	199	199	100%	899	899	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		5	5	100%	36	36	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		56	56	100%	84	84	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	1	1	100%	43	43	100%
	ii) Penyelia Asrama Gred N19	145	145	100%	176	176	100%
	iii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	0	0	0%	14	14	100%
	iv) Pembantu Makmal Gred N19	302	302	100%	344	344	100%
	v) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19	0	0	0%	10	10	100%
	vi) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	212	212	100%	313	313	100%
	vii) Penyelia Asrama Gred N19	620	620	100%	629	629	100%
	viii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	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					
			SEPTEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2404	1911	79%	19953	18425	92%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	719	557	77%	6067	5564	92%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	50	40	80%	211	188	89%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1635	1314	80%	13675	12673	93%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.							
3	URUSAN TATATERTIB		6	6	100%	151	147	97%
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	4	4	100%	46	42	91%
	(b)	Rayuan Tatatertib	2	2	100%	97	97	100%
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	0	0	0%	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		126	126	100%	1329	1329	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	1	1	100%	2	2	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	125	125	100%	1326	1326	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> .							