

LAPORAN PENCAPIAN PIAGAM PELANGGAN 2017  
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN																	
		JANUARI			FEBRUARI			MAC			APRIL			MEI			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	<b>URUSAN PENGAMBILAN</b>	1009	1009	100%	2056	2056	100%	219	219	100%	499	499	100%	359	359	100%	4142	4142	100%
a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	50	50	100%	41	41	100%	47	47	100%	24	24	100%	285	285	100%	447	447	100%
	i) Calon Universiti Awam (UA)																		
	ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	774	774	100%	2008	2008	100%	170	170	100%	446	446	100%	46	46	100%	3444	3444	100%
b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	24	24	100%	2	2	100%	26	26	100%
c)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	4	4	100%	24	24	100%	28	28	100%
d)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N19	41	41	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	41	41	100%
	ii) Penyelia Asrama Gred N19	26	26	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	26	26	100%
	iii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	11	11	100%	3	3	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	14	14	100%
	iv) Pembantu Makmal Gred N19	42	42	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	42	42	100%
e)	Anggota Kumpulan Pelaksana	4	4	100%	4	4	100%	2	2	100%	0	0	0%	0	0	0%	10	10	100%
	v) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	61	61	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	61	61	100%
	vi) Penyelia Asrama Gred N19	7	7	100%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	7	7	100%
	vii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
f)	Pegawai Pendidikan Tinggi Gred DH47	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	1	100%	2	2	100%	3	3	100%

Ususan pengambilan akan diselesaikan tidak lewat 12 minggu dari tarikh permohonan lengkap dari Kementerian.  
Tertakuk kepada:  
i. Jadual-jadual temu duga yang diluluskan oleh Suruhanjaya;  
ii. Keputusan muktamad kekosongan jawatan oleh KPM;  
iii. Pemohonan yang lengkap daripada calon mengikut bidang yang dipohon; dan  
iv. Tidak tertakuk kepada calon pengambilan khas seperti SABK, SLTP dan penggabungan sesuatu skim perkhidmatan.

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN															KESELURAHAN		
		JANUARI			FEBRUARI			MAC			APRIL			MEI			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP			
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>	2031	1936	95%	1119	1013	91%	2023	1967	97%	3853	3493	91%	2207	2093	95%	11233	10502	93%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	1224	1180	96%	674	601	89%	631	617	98%	874	766	88%	497	494	99%	3900	3658	94%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	15	14	93%	11	11	100%	17	17	100%	30	23	77%	17	15	88%	90	80	89%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	792	742	94%	434	401	92%	1375	1333	97%	2949	2704	92%	1693	1584	94%	7243	6764	93%
	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <b>enam minggu</b> dari tarikh perakuan lengkap diterima.																		
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>	23	23	100%	8	8	100%	5	5	100%	29	29	100%	23	23	100%	88	88	100%
(a)	Tindakan Tatatertib Am	5	5	100%	2	2	100%	1	1	100%	10	10	100%	5	5	100%	23	23	100%
(b)	Rayuan Tatatertib	17	17	100%	4	4	100%	4	4	100%	19	19	100%	16	16	100%	60	60	100%
(c)	Rayuan Naik Pangkat	1	1	100%	2	2	100%	0	0	0%	0	0	0%	2	2	100%	5	5	100%
	Surat keputusan Suruhannya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <b>12 minggu</b> setelah representasi dan usulan Ketua Jabatan lengkap diterima.																		
	Surat keputusan Suruhannya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <b>8 minggu</b> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.																		
	Surat keputusan Suruhannya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh <b>8 minggu</b> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.																		
<b>4</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>	41	41	100%	161	161	100%	231	231	100%	189	189	100%	186	186	100%	808	808	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
(c)	Pembayaran Bil	41	41	100%	161	161	100%	231	231	100%	189	189	100%	186	186	100%	808	808	100%
	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui email dalam tempoh <b> satu hari</b> bekerja.																		
	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <b>lima hari</b> bekerja.																		
	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <b>14 hari</b> .																		