

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		DISEMBER			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		317	317	100%	20083	20083	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	52	52	100%	3261	3261	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		39	39	100%	6827	6827	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		226	226	100%	267	267	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		0	0	0%	140	140	100%
		0	0	0%	0	0	0%
	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N19	0	0	0%	44	44	100%
	ii) Penyelia Asrama Gred N19	0	0	0%	635	635	100%
	iii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	0	0	0%	14	14	100%
	iv) Pembantu Makmal Gred N19	0	0	0%	1725	1725	100%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	v) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19	0	0	0%	10	10	100%
	vi) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	0	0	0%	2865	2865	100%
	vii) Penyelia Asrama Gred N19	0	0	0%	2056	2056	100%
	viii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	0	0	0%	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					
			DISEMBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>2</b>	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1138	1110	98%	24228	22264	92%
(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.	349	340	97%	7456	6795	91%
(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)		84	82	98%	468	423	90%
(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)		705	688	98%	16304	15046	92%
<b>3</b>	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		5	5	100%	186	182	98%
(a)	Tindakan Tatatertib Am	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>12 minggu</u> setelah representasi dan ulasan Ketua Jabatan lengkap diterima.	4	4	100%	61	57	93%
(b)	Rayuan Tatatertib	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	1	1	100%	116	116	100%
(c)	Rayuan Naik Pangkat	Surat keputusan Suruhanjaya dikeluarkan kepada Jabatan/Agensi tidak lewat daripada tempoh <u>8 minggu</u> setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	0	0	0%	9	9	100%
<b>4</b>	<b>URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN</b>		37	37	100%	1887	1887	100%
(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Makluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh <u>satu hari</u> bekerja.	0	0	0%	2	2	100%
(b)	Maklumbalas Aduan	Aduan diberikan maklum balas dalam tempoh <u>lima hari</u> bekerja.	0	0	0%	1	1	100%
(c)	Pembayaran Bil	Bil yang lengkap dibayar dalam tempoh tidak melebihi <u>14 hari</u> .	37	37	100%	1884	1884	100%