

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

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	PENCAPAIAN					
		OKTOBER			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
<b>1 URUSAN PENGAMBILAN</b>		8726	8726	100%	16822	16815	100%
a) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG41	i) Calon Universiti Awam (UA) ii) Calon Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM)	2310	2310	100%	3209	3209	100%
b) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH41		1034	1034	100%	6567	6567	100%
c) Pegawai Perkhidmatan Pendidikan Gred DG29		5	5	100%	41	41	100%
d) Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi Gred DH29		56	56	100%	140	140	100%
		0	0	0%	0	0	0%
	i) Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N19	1	1	100%	44	44	100%
	ii) Penyelia Asrama Gred N19	459	459	100%	635	635	100%
	iii) Pembantu Tadbir (Kewangan) Gred N19	0	0	0%	14	14	100%
	iv) Pembantu Makmal Gred N19	1084	1084	100%	1428	1428	100%
e) Anggota Kumpulan Pelaksana	v) Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19	0	0	0%	10	10	100%
	vi) Pembantu Pengurusan Murid Gred N19	1961	1961	100%	2274	2274	100%
	vii) Penyelia Asrama Gred N19	1427	1427	100%	2056	2056	100%
	viii) Pembantu Operasi Gred H11/ Pemandu	389	389	100%	401	401	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					
			OKTOBER			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
2	<b>URUSAN PERKHIDMATAN</b>		1922	1555	81%	21875	19980	91%
	(a)	Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP)	629	494	79%	6696	6058	90%
	(b)	Pelanjutan Tempoh Percubaan (PTP)	83	68	82%	294	256	87%
	(c)	Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1210	993	82%	14885	13666	92%
			Keputusan urusan perkhidmatan dimaklumkan tidak lewat daripada <u>enam minggu</u> dari tarikh perakuan lengkap diterima.					
3	<b>URUSAN TATATERTIB</b>		16	16	100%	167	163	98%
	(a)	Tindakan Tatatertib Am	4	4	100%	50	46	92%
	(b)	Rayuan Tatatertib	11	11	100%	108	108	100%
	(c)	Rayuan Naik Pangkat	1	1	100%	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>		222	222	100%	1551	1551	100%
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	0	0	0%	2	2	100%
	(b)	Maklumbalas Aduan	0	0	0%	1	1	100%
	(c)	Pembayaran Bil	222	222	100%	1548	1548	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> .					