

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	OGOS			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN		3669	3645	99%	15100	14544	96%
	a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	5214	5214	100%
	b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	179	179	100%
	c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
	d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	3266	3266	100%	4961	4961	100%
	e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	260	260	100%
	f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
	g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	342	319	93%	2999	2480	83%
	h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	23	23	100%	73	73	100%
	i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	38	37	97%	1408	1371	97%
2	URUSAN PERKHIDMATAN		2733	2732	100%	21564	18885	88%
	a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	2733	2732	100%	21564	18885	88%

	AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	OGOS			KESELURUHAN			
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	
3	URUSAN TATATERTIB		31	31	100%	154	154	100%	
	a)	Keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya	Surat keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh lapan (8) minggu setelah representasi pegawai, ulasan Ketua Jabatan dan dokumen berkaitan lengkap diterima.	5	5	100%	33	33	100%
	b)	Keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya	Surat keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya dikeluarkan kepada pegawai dalam tempoh enam (6) minggu setelah surat rayuan dan dokumen berkaitan lengkap diterima.	26	26	100%	115	115	100%
	c)	Keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya	Surat keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya dikeluarkan kepada Pengerusi Lembaga Naik Pangkat dalam tempoh lapan (8) minggu setelah surat rayuan dan dokumen lain lengkap diterima.	0	0	0%	6	6	100%
4	PENGURUSAN MAKLUMAT		100	100	100%	800	800	100%	
	a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%.	100	100	100%	800	800	100%
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		121	121	100%	943	943	100%	
	(a)	Akuan Penerimaan Aduan	Pemakluman akuan penerimaan aduan yang diterima melalui emel dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	0	0	0%	0	0	0%
	(b)	Maklum Balas Aduan	Maklum balas ke atas aduan diberikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	0	0	0%	0	0	0%
	(c)	Urusan Pembayaran Bil	Pembayaran bil dalam tempoh 14 hari daripada bil lengkap diterima.	121	121	100%	943	943	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		2	2	100%	20	20	100%	
	(a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diedarkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat.	2	2	100%	16	16	100%
	(b)	Keputusan Dasar dalam Sistem e-Ruling	Keputusan dasar dimuat naik ke dalam sistem e-Ruling dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas minit Mesyuarat Suruhanjaya disahkan.	0	0	0%	4	4	100%