

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN **2018**
SURUHANJAYA PERKHIDMATAN PELAJARAN

AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN	PIAGAM PELANGGAN (PP)	MAC			KESELURUHAN		
		JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
1	URUSAN PENGAMBILAN	665	640	96%	4706	4601	98%
a)	Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	1694	1694	100%
b)	Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	177	177	100%
c)	Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
d)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP)	0	0	0%	1694	1694	100%
e)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (PPPT)	0	0	0%	1	1	100%
f)	Keputusan Temu Duga bagi Calon Anggota Kumpulan Pelaksana (AKP)	0	0	0%	3	3	100%
g)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPP)	517	501	97%	933	837	90%
h)	Urusan Pengesahan Lantikan (PPPT)	6	6	100%	10	10	100%
i)	Urusan Pengesahan Lantikan (AKP)	142	133	94%	191	182	95%
2	URUSAN PERKHIDMATAN	1435	1335	93%	3676	3508	95%
a)	Urusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan (PDP), Perlanjutan Tempoh Percubaan (PTP) dan Pemberian Taraf Berpencen (PTB)	1435	1335	93%	3676	3508	95%
3	URUSAN TATATERTIB	11	11	100%	53	53	100%
a)	Keputusan Tindakan Tatatertib Am Suruhanjaya	5	5	100%	13	13	100%
b)	Keputusan Rayuan Tatatertib Suruhanjaya	6	6	100%	35	35	100%
c)	Keputusan Rayuan Naik Pangkat Suruhanjaya	0	0	0%	5	5	100%

4	PENGURUSAN MAKLUMAT		99.95	99.95	100%	300	300	100%
a)	Ketersediaan Capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran	Memastikan ketersediaan capaian kepada Portal Rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran sekurang-kurangnya 95%	99.95	99.95	100%	300	300	100%
AKTIVITI/PROJEK/KETERANGAN		PIAGAM PELANGGAN (PP)	MAC			KESELURUHAN		
			JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP	JUMLAH	MENGIKUT PP	% MENGIKUT PP
5	URUSAN KHIDMAT PENGURUSAN		167	167	100%	299	299	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	167	167	100%	299	299	100%
6	URUSAN URUS SETIA, DASAR DAN PERANCANGAN		3	3	100%	8	8	100%
a)	Minit Mesyuarat Suruhanjaya	Minit Mesyuarat Suruhanjaya diadakan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh mesyuarat	2	2	100%	6	6	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	1	1	100%	2	2	100%